

## Réflexions et analyses

# la lutte contre l'exclusion sociale via le logement et l'insertion socio-professionnelle

Réalisé par :

Habitat et Participation  
- septembre 2001 -

Avec le soutien de la  
Région wallonne -  
Ministère des Affaires  
sociales et de la Santé



---

# Table des matières

---

<i>Table des matières</i>	<i>1</i>
<i>Historique</i>	<i>4</i>
<i>Méthodologie</i>	<i>6</i>
<i>Contenu des rubriques</i>	<i>11</i>
<i>Présentation des fiches en Belgique : entre convergence et diversité</i>	<i>14</i>
<b>Méthodologie</b>	<b>14</b>
<b>Inventaire : entre diversités et convergences</b>	<b>14</b>
Diversités	15
Convergences au niveau de la réglementation ou de la législation	19
Conclusion	20
<i>Synthèse ou lecture transversale des fiches</i>	<i>21</i>
<b>Méthode</b>	<b>21</b>
<b>Logement, formation et emploi... pourquoi faire ?</b>	<b>21</b>
<b>Les pratiques innovantes</b>	<b>23</b>
<b>Les « objectifs » des porteurs de projet</b>	<b>24</b>
1. Rénovation et quartier	24
2. Le logement	25
3. Les droits sociaux et le rôle des politiques	27
4. Accompagnement social	29
5. Filière formation-emploi	29
6. Acquisition et mobilisation de savoirs-faire	32
7. Promotion de valeurs	33
8. Restructuration des personnes	34
9. Création d'espaces	34
<b>Les obstacles (juridiques et autres) rencontrés</b>	<b>36</b>
<b>Participation et partenariat</b>	<b>39</b>
Réflexions originales :	39
Qu'en pensent les personnes rencontrées ?	40

<b>Conclusions</b>	<b>47</b>
1. Travail documentaire avec les acteurs de pratiques innovantes	48
2. Chantiers pour modéliser les expériences innovantes	51
3. Création d'un observatoire européen de pratiques innovantes en matière de lutte contre l'exclusion sociale	53
4. Un soutien politique d'un espace d'innovation	55
<b><i>Journée de restitution du 17 septembre 2001 : Quand les actions rencontrent les politiques</i></b>	<b>59</b>
Annales du Carrefour « Habitat et Social »	60
Annales du Carrefour « Aspects juridiques et financiers »	63
Annales du Carrefour « Participation et lien social »	6
Synthèse de la journée	68
<b><i>Colloque sur le logement, outil de cohésion sociale (24-25/09/01)</i></b>	<b>70</b>

---

## Historique

---

Depuis 1992, Habitat et Participation fait partie d'un réseau international d'échange d'expériences en tant que membre de la Charte européenne pour le droit à habiter et la lutte contre l'exclusion. Sur base du constat que nous sommes dans une société à la fois de surinformation et de désinformation, l'idée était simplement de faire circuler de l'information utile à l'action sous forme de fiches d'expériences. La fiche d'expérience, format minimal de l'information, était résolument prête à assumer ses limites : sa subjectivité et sa non exhaustivité. Ce réseau international d'échange d'expériences a été initié et financé par une fondation française de droit suisse : la Fondation Charles Léopold Meyer pour le Progrès de l'Homme dont le Président est Monsieur Pierre Calame.

Depuis cette époque, on a vu se développer de nombreux projets de collectes de données dites de « bonnes pratiques » ou « best practices ». Les Nations Unies ont été particulièrement promotrices de ce genre d'initiatives.

Dans l'un et l'autre cas, le constat est que le plus souvent la fiche ne crée pas l'échange et qu'il faut donc mettre en œuvre d'autres méthodes pour passer d'un simple relevé d'expériences à un véritable échange d'expériences.

Par ailleurs, depuis 1991, Habitat et Participation est membre d'un réseau mondial pour le droit à l'habitat : Habitat International Coalition. Elle en assumera durant plusieurs années le « focal point » européen. Ce réseau fédère de multiples partenaires dans le monde (associations, ONGs, groupes de bases,...) qui veulent promouvoir le droit à l'habitat comme un moyen privilégié de lutte contre les diverses manifestations d'exclusion sociale.

En 1999, le nouveau focal point européen de ce réseau – l'Unione Inquilini représenté par Monsieur Cesare Ottolini – proposait un projet de convention à l'Union européenne, projet dont l'objectif était de promouvoir un observatoire européen des pratiques innovantes en matière de lutte contre l'exclusion sociale. Habitat et Participation était partie prenante de ce projet, soutenue en cela par la Région wallonne (Affaires sociales et de la santé). Pour diverses raisons, ce projet n'a pas été retenu.

Cependant, convaincus de l'utilité d'une telle démarche, la Région wallonne via le Ministre des Affaires sociales et Habitat et Participation ont signé une convention de travail en 2001 pour réaliser un Inventaire de pratiques innovantes pour lutter contre l'exclusion sociale via le logement et l'insertion socio-professionnelle. Les quatre axes clés de ce travail devaient être l'innovation sociale, la participation des bénéficiaires, le relevé des obstacles juridiques et l'analyse des trajectoires de vie. Lors de la réalisation des fiches, nous pensons avoir été attentifs aux trois premiers points ; le dernier demanderait sans doute une étude approfondie à lui tout seul.

Nous remercions Le Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, Monsieur Detienne, les membres de son cabinet : Messieurs Monnier et Pirotte ainsi que Messieurs Coen et Villan de la DG de l'Action Sociale et de la Santé pour le soutien qu'ils ont apporté à cette démarche et nous espérons pouvoir continuer et élargir le champ de notre travail de manière à créer de réelles synergies entre pratiques innovantes au niveau européen.

Enfin, la journée de restitution finale du 17 septembre 2001, suite à l'inventaire de pratiques innovantes, est un des moments-clé du déroulement de ce travail 2001 (lire à ce propos l'annexe méthodologique). Nous avons l'ambition de croire qu'elle pourra apporter à l'ensemble des participants l'occasion d'échanger des avis, des idées, des propositions pour que ces pratiques innovantes puissent se dérouler dans des conditions plus favorables, puissent être soutenues par des structures légales qui leur permettent d'accéder aux financements nécessaires, puissent être le point de départ d'autres pratiques ailleurs.

Nous remercions l'ensemble des participants à cette journée y compris les animateurs de débats, mais aussi l'ensemble des personnes qui ont contribué à alimenter et à enrichir l'inventaire en consacrant une partie de leur temps à sa réalisation.

Nous espérons que certaines de ces personnes auront le souhait de continuer cette démarche avec nous de manière à ouvrir le débat à d'autres associations, à d'autres partenaires privés ou publics, belges ou européens. La perspective reste pour nous la création de cet observatoire européen et toute l'animation réseau qui serait nécessaire pour l'activation des synergies entre pratiques innovantes.

Habitat et Participation  
Octobre 2001

---

# Méthodologie

---

## L'échange d'expérience : définir des objectifs et des niveaux d'échange

---

Pour nous, dès le départ de ce travail, l'objectif n'était pas uniquement de réaliser des fiches d'expériences, d'aboutir à un « simple » produit : un listing d'études de cas. Notre enjeu était de favoriser les échanges d'expériences entre politiques et associations, entre bénéficiaires et porteurs de projets, entre associations elles-mêmes, entre expériences belges et étrangères. Il s'agissait dès lors d'imaginer des méthodes de travail qui favoriseraient ces processus tout en permettant d'obtenir un produit utile et diffusable.

Nous appuyant sur nos expériences passées en matière d'échange d'expériences, il nous est apparu d'emblée que la première question à laquelle il nous fallait répondre était : quel(s) serai(en)t **les objectif(s) de ce travail pour les groupes rencontrés**. En effet, il est impossible de promouvoir l'échange d'expériences si un objectif clair n'est pas établi avec les participants à cet échange. De même, un processus participatif ne peut se mettre en place si cette participation ne porte pas sur un objet précis avec un enjeu de type décisionnel.

Il nous a semblé, lors de ce travail, que les objectifs pouvaient être :

1. Visibiliser une pratique si elle est peu connue, surtout lorsqu'il s'agit d'une innovation sociale dont la mise en œuvre implique un fonctionnement sans moyens, sans reconnaissance, à la limite de la législation existante ;
2. Prendre, le temps d'une rencontre organisée par nous, un certain recul face à une pratique innovante en y incluant le point de vue des « bénéficiaires » du projet ;
3. Systématiser certaines questions de manière à pouvoir dialoguer avec les pouvoirs publics lors d'une journée de rencontre finale.

Lors de processus d'échange d'expériences, la seconde grande question à se poser est **le niveau de l'échange**. Trois niveaux sont possibles :

1. De *personne à personne* (ce qui s'est passé lors des interviews)
2. De *personne vers un groupe* plus ou moins formalisé (ce qui s'est passé lorsque l'association rencontrée a bien voulu se présenter en groupe ; c'est ce qui pourrait être l'enjeu du travail de synthèse de la recherche ainsi que des ateliers lors de la journée de restitution)
3. Du *groupe vers l'extérieur* (ce sera l'enjeu de la fin de cette journée de restitution)

La méthode utilisée lors de ce travail a dès lors été déterminée par les objectifs que nous souhaitons atteindre, à savoir de réaliser un produit, mais aussi de lancer un processus dans lequel devait pouvoir s'inscrire les 3 objectifs potentiels des groupes rencontrés.

## **Faire une fiche d'expériences : un produit**

---

A priori, ce produit peut être obtenu de diverses manières :

- ✓ On téléphone à l'association pour envoi de documents et on fait une fiche ;
- ✓ On rencontre un responsable et on le questionne ;
- ✓ On rencontre un responsable, on le laisse parler ;
- ✓ On rencontre le responsable, on réalise la fiche, puis il la relit pour approbation ;
- ✓ On rencontre un groupe de travailleurs et on parle,...
- ✓ On rencontre un groupe et l'on fait de l'observation participante,...
- ✓ On rencontre un groupe de gens impliqués dans le projet, dont les bénéficiaires,...
- ✓ Etc

Selon la méthode utilisée, le produit sera plus ou moins complet, plus ou moins fiable, plus ou moins organisé, prendra plus ou moins de temps pour être obtenu. Les choix sont donc limités par le temps imparti et les autres objectifs à poursuivre.

De manière à pouvoir utiliser ensuite ces fiches-produits, nous avons voulu leur donner une forme relativement structurée sous *forme de rubriques* (elles sont expliquées plus bas). Cette structure a été réfléchiée en amont du projet avec d'autres partenaires. A l'usage, il est évident que certaines rubriques sont plus difficiles à compléter de manière systématique que d'autre. par exemple, *l'efficacité du projet* (mesure d'adéquation entre résultats et objectifs) demanderait plus de temps pour être correctement complétée. Habitat et Participation ne pouvait donner ici de jugement et les personnes interrogées auraient eu besoin de plus de temps pour y réfléchir de manière plus pertinente.

Il faut encore signaler que, pour de nombreuses raisons qu'il serait fastidieux d'énumérer ici, notre choix s'est porté vers une fiche *d'auto-évaluation* par les partenaires du projet eux-mêmes. Il n'était donc pas question pour nous ni d'utiliser des analyses réalisées par ailleurs ni de porter un jugement de valeur sur le résultat des interviews.

Nous réalisons actuellement (septembre 2001) la *lecture dite « transversale »* de ces fiches pour arriver à en tirer les éléments récurrents, les idées forces, les « constantes ».

## **Faire une fiche d'expériences : un processus**

---

Puisque nous ne voulions pas privilégier le produit sur le processus, il nous a fallu réfléchir à une *méthode de recueil d'informations qui permette à un processus de se mettre en place*. La « simple » interview d'une personne sur base d'un canevas bien défini limitait le lancement d'un processus.

C'est pourquoi, bien que les fiches suivent un canevas strict, les rencontres ont plutôt privilégié le débat, l'entretien informel, l'écoute active via des techniques et des outils

d'animation de groupes. Lorsque cela fut possible – et c'était notre souhait de base – nous avons rencontré des groupes de personnes, groupes face auxquels nous sommes intervenus moins comme « journaliste » que comme animateur. Plusieurs associations qui ont bien voulu « jouer le jeu » en Belgique semblent en avoir tiré des éléments très instructifs pour elles-mêmes. Par exemple, une responsable du CASI-UO a montré son étonnement lorsque, durant les discussions, elle a réalisé à quel point les stagiaires étaient conscients des objectifs sous-jacents à la formation et pas seulement de l'objectif premier d'obtenir une formation.

Il est évident que ce même processus n'a pu être élaboré pour les fiches d'expériences étrangères. En l'occurrence, nous avons privilégié des *expériences de partenaires de réseaux* proches de notre association, de manière à pouvoir établir des liens avec ceux-ci si des associations belges en faisaient la demande. L'originalité de ces fiches réside dans la présence d'une partie « éléments de reproductibilité » où l'on peut y lire des expériences proches déjà existantes en Belgique, des réflexions pour aider à les reproduire et des références multiples pour aller plus loin dans la réflexion ou la mise en place de tels projets chez nous.

Notre souhait est ici que ce processus amorcé servira de base à la création ou l'accroissement de synergies à l'intérieur des associations, entre les associations et entre pouvoirs publics et ces associations. C'est aussi pour cette raison que la journée dite de restitution finale nous paraît importante : établir un dialogue qui dépasse la « simple » revendication des divers acteurs, mais permette de concrétiser des *propositions applicables* pour permettre à la société de pouvoir avancer en donnant aux « pratiques innovantes » les moyens de fonctionner. Cette journée, qui se déroule le 17 septembre, a pour intitulé : « *Quand les actions rencontrent les politiques* ».

## **Méthode utilisée pour la collecte d'expériences en Belgique**

---

L'organisation de la rencontre se passe en trois temps qui s'étalent sur une période plus ou moins longue. Les contacts n'ont toutefois pas toujours pu aboutir à une séance de rencontre « idéale » pour diverses raisons que nous n'évoquerons pas ici.

Dans un premier temps, Habitat et Participation prend d'abord contact par téléphone avec les projets identifiés comme ayant une pratique innovante. Au cours de ce contact, une première information sur le projet d'inventaire est fournie. Nous mettons l'accent sur le cadre de travail et notre volonté méthodologique d'organiser une rencontre avec les différents protagonistes de l'initiative : travailleurs, bénéficiaires, porteurs du projets,... Des documents sont également envoyés afin de fournir davantage d'informations sur le contexte dans lequel s'inscrit le projet d'inventaire.

Dans un second temps, nous recontactons l'initiative, une à deux semaines plus tard, afin de fournir d'éventuels compléments d'information et d'envisager une date de rencontre.

Enfin dans un troisième temps, il s'agit de la rencontre proprement dite. Nous avons défini la séance idéale de rencontre comme suit.

Cette séance comporte une dizaine de participants rassemblant des représentants de chaque groupe de personnes impliquées dans l'initiative.

Après une introduction du projet, nous procédons à un premier « tour de table » dans le but de faire connaissance et de créer un climat favorable à l'échange, décontracté et sécurisant. Ce tour de présentation permet aussi de récolter déjà un certain nombre d'informations précieuses sur le fonctionnement du projet. On demande à chacun de se présenter et d'expliquer de manière très large mais concise ses relations avec le projet (rôle, comment on l'a connu, depuis combien de temps, ce qu'on y fait,...).

Suite à cette présentation, nous proposons deux animations de support à la discussion et à la collecte d'informations que nous avons voulue sur un mode ludique :

La **première animation** propose que chaque participant réfléchisse à trois **idées-clef pour définir l'initiative**, pour lui, à partir de la place qu'il occupe dans le projet. Chacun est invité à noter ses idées sur un papier (ou de les retenir si l'écrit pose problème). Suite à ce travail individuel, nous invitons une personne à présenter sa première idée au groupe et de l'expliquer. Chaque intervention est utilisée pour rebondir sur les idées des autres participants qui peuvent renforcer ou compléter l'idée présentée. Nous sommes attentifs à « distribuer » la parole et le temps d'intervention de façon à ce que tous les participants puissent partager leur point de vue avec les autres.

La **seconde animation** porte sur les **obstacles rencontrés** dans le cadre de la mise en œuvre du projet pour chaque participant par rapport à la place qu'il occupe dans le projet.

Pour cette seconde phase, Habitat et Participation a mis au point un outil facilitant l'expression des participants : un recueil de dessins. Ces dessins n'ont pas de signification univoque mais présentent une série de situations-obstacles face auxquelles un personnage se retrouve.

Nous demandons à chacun de choisir trois situations-obstacles pour ensuite adopter le même genre de procédure que dans le cadre de la première animation. Il s'agit de les présenter au groupe et d'expliquer leur choix. Après que l'un des participants ait présenté et expliqué son premier dessin choisi, nous demandons au groupe si quelqu'un d'autre a choisi le même dessin et l'invitons à expliquer ce choix. Au bout du compte, chacun a pu présenter les situations-obstacles qu'il a choisies et réagir aux choix des autres en s'y associant ou en marquant sa différence.

Au cours de cette rencontre, via ces animations limitées dans le temps (environ deux heures) et dans le nombre d'animations, nous tentons de collecter un maximum d'informations de façon à obtenir un contenu le plus riche possible pour alimenter les différentes rubriques de la fiche que nous nous sommes proposés de réaliser. C'est pourquoi, dans la fiche elle-même, il se peut qu'apparaissent des avis différents, voire contradictoires. Ceci nous semble très important parce qu'une vision unique ou univoque va à l'encontre de la réalité (ou de sa perception).

Enfin, pour la rédaction de la fiche, nous avons complété la collecte d'informations par l'interview de certains responsables et par l'utilisation de sources d'informations produites par les associations elles-mêmes (Rapport d'activités, projets pédagogiques, folders de présentation, sites Internet, CD-Rom, et autres documents internes divers tels que des contrats avec les bénéficiaires, etc.).

## Méthode utilisée pour la collecte d'expériences d'autres pays

Les expériences étrangères recherchées devaient répondre, outre à l'aspect expérience non initiée par les pouvoirs publics de lutte contre l'exclusion via l'insertion par le logement et via l'insertion socio-professionnelle, aux deux critères principaux de départ, à savoir le *caractère innovant* du projet et la *participation des bénéficiaires*.

Dans un premier temps, une recherche documentaire a été effectuée via diverses ressources : notre centre de documentation ; nos partenaires de travail; nos centres d'intérêt du moment ; les bases de données déjà existantes sur la question de l'exclusion ; les contacts et informations retirées lors de participation à des colloques et autres rencontres.

Une fois notre choix arrêté nous avons : recherché les coordonnées et adresses des personnes ressources pouvant apporter une information sur les expériences choisies ; effectué une recherche d'informations via notre centre de documentation, les bibliothèques, internet, diverses personnes ressources.

Il est arrivé que des modifications soient apportées, par les personnes responsables d'expériences choisies, par rapport aux informations de départ (expérience peu concluante, dépassée, informations trouvées non exactes, souhait de ne plus en parler, ...). Dans certains cas une actualisation a dû être effectuée. Des informations sur des expériences innovantes, mais non choisies au départ, ont été fournies par des personnes contactées dans le cadre des projets retenus.

Les contacts se sont déroulés le plus souvent par téléphone/fax et échange d'e-mail, voire par courrier postal.

Les informations sur les expériences sont soit issues d'un rassemblement de données provenant de diverses sources, soit ont été fournies directement par les initiateurs eux-mêmes.

Concernant le *travail sur la reproductibilité*, nous avons restreint notre champ d'action au territoire de la Région wallonne. Il s'agissait : de donner quelques exemples pouvant s'apparenter à l'expérience étrangère ; fournir quelques pistes, des références et coordonnées utiles –non exhaustives- pour une éventuelle reproductibilité. Là aussi une recherche documentaire a été effectuée via : notre centre de documentation, les bibliothèques, des personnes ressources diverses (secteur associatif et secteur public), internet, des visites d'expériences, ... La majorité des contacts ne se sont pas déroulés sur le mode de la réception à sens unique, mais étaient basés sur le mode de l'échange. Certains médias comme le magazine Traverses, le bimensuel Alter Echos et la législation (Le Moniteur, Wallex, ...) nous ont bien aidés.

Les informations données dans chacune des fiches se complètent.

Nous tenons à remercier toutes les personnes et sources d'informations qui ont permis à ce travail de s'effectuer.

---

## Contenu des rubriques

---

### **AUTEURS DE LA FICHE**

Nombre et qualités des personnes rencontrées pour collecter les informations nécessaires à la rédaction de la fiche. En outre, bien que rédigée par Habitat et Participation, les fiches ont été relues et commentées par les responsables des associations.

### **AUTEUR MORAL**

Nom de l'association porteuse du projet

### **COORDONNEES UTILES**

Nom de l'association porteuse du projet et ces coordonnées (adresse, numéro de téléphone et de fax)

### **MOTS-CLES**

Ces mots sont sélectionnés à partir d'un thésaurus utilisé couramment par Habitat et Participation dans le cadre de sa collaboration à la rédaction de fiches d'expériences réalisées dans le cadre de DPH<sup>1</sup>.

---

## Fiche projet

---

### **CONTEXTE ET ORIGINES DU PROJET**

Éléments introduisant l'initiative dans le contexte plus large dans lequel elle s'inscrit et balises historiques.

### **OBJECTIFS DU PROJET ou ENJEUX DU PROJET**

Définition des principaux objectifs visés par l'initiative ou le projet plus large dans lequel elle s'inscrit.

### **POPULATION CONCERNEE ou GROUPES CIBLES**

Définition de la population cible, présentation d'éléments de sélection du groupe et la prise en compte des populations exclues de cette sélection.

### **MONTAGE FINANCIER**

Éléments d'information sur les sources de financement utilisés pour mener à bien l'initiative (fonds privés, fonds publics, fonds propres,...).

### **PARTENAIRES DU PROJET**

Mise en évidence de partenaires privilégiés dans la mise en œuvre de l'initiative quand il y en a et de partenaires privilégiés dans le contexte plus large.

### **DEROULEMENT DU PROJET**

Présentation de la façon dont l'initiative se déroule concrètement, de la procédure d'admission aux modes de sortie de l'initiative. Présentation des différents services concrets proposés par l'initiative.

---

<sup>1</sup> DPH = réseau international d'échange d'expériences trilingue et multithématique ; les dynamiques sociales sont au centre de sa préoccupation.

---

## **Fiche de perception du projet par les acteurs (fiches belges)**

---

### **RESULTATS QUANTITATIFS**

Eléments d'information quantitatifs sur l'initiative et/ou sur l'action plus large dans laquelle l'initiative s'inscrit. Selon le type d'initiative, il s'agira de taux de fréquentation, de chiffres d'affaire, de nombre d'emplois créés, de nombre de logements mis à disposition, de la population touchée par l'initiative, etc.

### **RESULTATS QUALITATIFS**

Eléments relatifs à l'impact de l'initiative entre autres en terme de changement durable pour les bénéficiaires.

### **EFFICACITE DU PROJET**

Cohérence entre résultats obtenus et objectifs annoncés.

### **LA PARTICIPATION**

Eléments d'information sur la place des bénéficiaires en tant qu'acteurs au sein de l'initiative. Aussi approche de la dimension collective de l'initiative.

### **AVANCEES AU NIVEAU DU DROIT**

Eléments d'information présentant l'incidence des pratiques sur l'évolution du droit ou du contexte juridique et légale. Aussi impact de l'initiative en terme d'accès aux droits.

### **LE PROJET COMME PROCESSUS**

Evaluation du processus dans lequel s'inscrit le projet en se centrant sur les aspects préventifs, la trajectoire des bénéficiaires, et le suivi après le passage dans l'association porteuse de l'initiative.

### **DIFFICULTES RENCONTREES, BLOQUAGES OU HANDICAPS**

Eléments sur les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre ou dans l'implication dans un projet pour les différents protagonistes de l'initiative.

### **ATOUPS DU PROJET OU CAUSES DE REUSSITE**

Informations concernant ce qui fait la réussite de l'initiative selon les dires de participants.

### **PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENTS FUTURS DU PROJET**

Définition des actions qui seront menées pour développer, améliorer, compléter, stabiliser le projet.

## **Fiche reproductibilité (fiches autres pays)**

---

### **ELEMENT SPECIFIQUE A REPRODUIRE**

Résumé et éléments clés de l'expérience.

### **EXEMPLES EN REGION WALLONNE**

Quelques exemples – non exhaustifs- de projets et d'expériences, initiées en Région wallonne, s'apparentant et/ou faisant penser à l'expérience étrangère.

### **ELEMENTS DE REPRODUCTIBILITE**

Idées, informations et pistes diverses (par exemple au niveaux législatifs, financier, ...)  
pouvant aider à une éventuelle reproduction.

### **QUELQUES REFERENCES - ADRESSES UTILES**

Coordonnées, publications, textes législatifs, ...

---

## Présentation des fiches en Belgique : entre convergence et diversité

---

### Méthodologie

Sans revenir sur l'originalité de la méthode utilisée pour la collecte d'informations, méthode qui est présentée à la page 5 du recueil distribué dans le cadre de la journée « Innovation sociale : Quand les actions rencontrent les politiques », nous proposons une brève évaluation de l'approche.

Il nous semble important d'exprimer que cette méthode n'a pu être appliquée systématiquement dans toutes les initiatives rencontrées et ce pour plusieurs raisons. Pour certaines initiatives, cela nécessitait de mobiliser le personnel et des bénéficiaires (parfois travaillant sur chantier) pendant un temps dont le service ne disposait pas dans la période durant laquelle nous descendions sur le terrain. Pour d'autres, il y avait des craintes (légitimes) de collaborer avec nous alors qu'ils ne nous connaissaient pas. Ils demandaient une ou plusieurs rencontres préparatoires auxquelles nous ne pouvions nous livrer étant donné les contraintes de délais dans lesquels nous étions pris. Pour d'autres encore, d'autres raisons structurelles rendaient ce type de rencontre impossible (par exemple un nombre très réduit ou l'absence de bénéficiaires au stade où en était le projet). Dans un service rencontré, les responsables nous ont dit que les bénéficiaires ne désiraient pas participer à la rencontre que nous proposons.

Toutefois, les rencontres que nous avons menées étaient toujours guidées par le même schéma et le même type de collecte d'information.

Nous tenons à citer par ailleurs deux organismes parmi les vingt rencontrées qui ont clairement exprimé leur appréciation pour la rencontre proposée. Comme cette réaction d'Annick Collet, coordinatrice d'**Habitat-Service**, un service de la région de Liège qui facilite l'accès à la location de logement en utilisant le système du « bail glissant ». Dans le cadre de la rencontre-animation que nous proposons, des locataires, des propriétaires et les travailleurs étaient rassemblés. Madame Collet faisait remarquer en fin d'animation que cette rencontre et l'échange entre les participants étaient unique et que c'était vraiment très riche d'entendre chacun s'exprimer sur le projet tel qu'il le vivait.

Citons encore le cas de la rencontre avec l'Association des habitants du « **Chêne Houdiez** » à **Peissant**, où les habitants d'un parc résidentiel se mobilisent et réfléchissent aux conditions et moyens pour sortir d'une co-propriété dangereusement coûteuse mais aussi développent la convivialité sur le site. Le Président de l'Association proclamait avec satisfaction que cette réunion constituait la première réunion formelle de l'Association.

### Inventaire : entre diversités et convergences

Cet inventaire est résolument placé sous le signe de la diversité. Diversité en terme de

publics, de partenariats, et d'enseignements en matière de participation.

Mais, ce recueil d'initiatives en matière de lutte contre l'exclusion sociale revête aussi certaines convergences dont nous retenons

essentiellement les enseignements en matière de réglementation et de législation.

## Diversités

- **La diversité des publics**

Au cours de ces rencontres multiples, nous avons eu l'occasion de rencontrer des publics divers et variés.

Aux extrêmes, on trouve un **public très déstructuré, extrêmement fragilisés présentant des difficultés profondes et multiples** : absence de logement, de formation, d'emploi, de vie sociale. Nous pensons au public avec lequel travaillent des services dit « de première ligne » comme par exemple à **Sans-abri Castor** à Charleroi, ou le **DAK** à Anvers. Le **DAK** est un service bénévole de première ligne et de soutien aux personnes sans abri ou mal logées et qui apporte une aide aux projets alternatifs en matière de logement avec une spécialisation dans les procédures pour l'installation et le maintien de squats.

A l'autre extrême, nous l'avons rencontrée par exemple dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle à Bruxelles où le **CASI-UO COFTeN** propose une formation dirigée vers les technologies nouvelles et dont nous avons rencontré des stagiaires en fin de formation. Sélectionnés à l'entrée, ils représentent probablement le haut du pavé des jeunes qui sortent de l'école sans avoir leur certificat d'enseignement secondaire supérieur. Ils apparaissent **bien structurés, et aussi très confiants par rapport à leur insertion socioprofessionnelle toute proche**.

Dans une certaine mesure, nous pensons aussi à l'accompagnement en logement individuel à l'attention de handicapés proposé par **La Vague** à Bruxelles.

Nous pensons encore aux personnes rencontrées à **Convivial**, un service d'aide aux réfugiés situé à Bruxelles, dont la population, si elle est déracinée, ne manque pas de compétences ni de structuration.

**Cette diversité des publics est une des richesses de l'inventaire réalisé**. Il présente des initiatives différentes qui peuvent être utiles pour des initiatives qui sont confrontées au même type de difficultés mais avec des publics différents. Cet inventaire est donc aussi une « boîte à idées » pour tous ...

En effet, il nous apparaît que nombre de pratiques, d'initiatives peuvent nourrir d'autres pratiques relatives à d'autres publics. Nous envisageons principalement la question du logement durable mais aussi un point sur la rentabilité.

En terme de **logement durable**, nous mettons en avant successivement le système du bail glissant, la médiation propriétaire/locataire, la cohabitation interculturelle et l'habitat Kangourou.

Dans le cadre de **l'accès à un logement durable** pour des personnes stigmatisées négativement pour diverses raisons, et sans faire l'économie de la dénonciation de cette stigmatisation, l'exemple de la mise en œuvre de la technique du « bail glissant » par **Habitat-Service** est intéressant. La méthode inclut un accompagnement et une médiation entre un locataire potentiel « stigmatisé » en raison de diverses caractéristiques et un propriétaire qui est méfiant.

Cette méthode peut servir à aider toute personne qui a des difficultés pour accéder à la location d'un logement de qualité à long terme du fait des à priori dont elle est l'objet (en tenant compte des moyens dont la personne dispose aussi).

Cette technique pourrait efficacement servir à des initiatives confrontées à des difficultés de location de leurs usagers tels que **La Vague**, ou **Convivial** qui ont fait état des difficultés importantes en matière d'accès au logement. Mais tout autre service favorisant l'accès au logement pourrait profiter de cette expérience, mise en œuvre par ailleurs déjà dans d'autres services comme à Bruxelles semble-t-il par **l'Agence Immobilière Sociale** « **Logement pour Tous** ».

Mettant l'accent sur la **médiation entre propriétaire et locataire**, une initiative expérimentale a été lancée par le Conseil du logement de Charleroi, regroupant diverses associations impliquées dans les questions de logement. Cette expérience vise à résoudre le conflit entre propriétaire et locataire en amont d'une prise en charge du dossier par un Juge de Paix.

En matière d'accès à un logement durable, « **L'Autre Lieu** » à Bruxelles, a mis sur pied des espaces de vie **favorisant la solidarité et le lien social**. Concrètement, une des actions du service est de proposer à des personnes fragilisées psychologiquement une cohabitation avec une communauté d'Afrique de l'Ouest (Peuls). L'objectif y est d'offrir un logement durable pour ces personnes fragilisées et que la Communauté Peule, naturellement tournée vers la solidarité, l'hospitalité envers l'étranger et le respect des différences, veille de manière discrète sur les « accueillis » en avertissant « à temps » le service lorsqu'une personne ne va pas bien. Elle soutient **aussi la rencontre interculturelle**.

Dans le cadre de solutions nouvelles ou à exploiter pour faciliter l'accès au logement, en mettant l'accent ici aussi sur la solidarité, citons aussi l'expérience de **l'Habitat Kangourou**. Il s'agit d'un habitat dans lequel un locataire apporte un soutien et un accompagnement à une personne âgée avec qui elle partage un logement adapté moyennant certains avantages tels qu'un logement confortable ou une réduction de loyer. L'initiative est menée par le **Foyer Dar al Amal** à Bruxelles où l'on voit la co-habitation d'une famille d'origine étrangère aux étages et d'une personne âgée au rez-de-chaussée. Cette initiative s'inscrit dans les objectifs plus larges du Foyer favorisant les rencontres interculturelles et **intergénérationnelles**.

Mais, Le **Balloir** à Liège s'est également lancé très récemment dans une expérience d'Habitat Kangourou. Ici, la spécificité est de **faire d'un assisté un assistant** et que le loyer évolue de manière inversement proportionnelle à l'assistance que la personne apporte à la personne âgée. Mais le Balloir, c'est avant tout un projet intergénérationnel qui a su réunir sur un même site des projets habituellement épars : une maison de repos et ses personnes âgées, une maison d'accueil pour enfants, un atelier de « pré-formation » pour femmes en difficultés. Un des centres névralgiques de l'intergénérationnel est l'Atelier du **Balloir**. Cet Atelier est entre autres un magasin de seconde main où on peut voir une « grand-mère » repasser le linge avec les jeunes femmes, les conseiller pour reprendre un vêtement, les guider dans la préparation d'un repas qu'elles partageront dans l'Atelier. Et bien d'autres choses encore en terme d'intergénérationnel et de resocialisation des jeunes femmes en difficultés.

Un second aspect que nous mettons en avant dans la présentation à laquelle nous nous livrons, réside dans le fait que **le social peut également s'attacher à la rentabilité de son entreprise pour assurer**

son développement et sa viabilité comme à **La Lorraine** à Arlon.

Dans cette entreprise de travail adapté qui donne une place à la participation démocratique de tous les travailleurs, la rentabilité par heure de travail des différentes activités (pas les personnes en

- **La diversité des partenariats**

Outre la diversité des publics et la transposabilité de certaines pratiques vers d'autres publics et d'autres initiatives, l'Inventaire de pratiques innovantes en matière d'insertion socioprofessionnelle et par le logement présente également un panel de partenariats spécifiques sujets à alimenter l'imagination d'autres acteurs de la lutte contre l'exclusion.

Le **CASI-UO COFTeN**, organisme d'insertion socioprofessionnelle, opère un suivi et un ajustement permanent à l'évolution du marché et à la détection des nouvelles qualifications dans le secteur des technologies de l'information. Cette fonction est assurée par une coordination bruxelloise dans le secteur de l'insertion (**BRUTEc**).

Mais en terme de partenariat, saluons aussi l'exemple du **site de Monceau-FontaiNES** qui rassemble une série d'associations actives dans le secteur de l'économie sociale ou du troisième secteur comme certains l'appellent. Le projet « **Transit 77** » est le fruit d'un partenariat entre le **Germoir** et **Relogeas**. Le bâtiment loué par **Relogeas** au **Germoir** a été rénové dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle réalisée par « **Quelque chose à faire** ». « **Transit 77** » est un projet d'hébergement d'urgence pour les femmes en formation au **Germoir**. Les bénéficiaires rencontrées ne tarissent pas d'éloges à l'égard du projet du **Germoir** et de l'appui de « **Transit 77** » qui, par le confort qu'il présente et la facilité avec laquelle elles reçoivent la clef,

particulier) est constamment tenue à l'œil pour pouvoir réajuster l'offre de services à la demande et à la rentabilité nécessaire pour l'entreprise. Il nous semble que cette approche, sans virer à la rentabilité pour la rentabilité, est un bon moyen de rester en contact avec le marché et pourrait être utile en Insertion Socioprofessionnelle.

leur redonne une meilleure image d'elles-mêmes.

Partenariat quelque peu similaire et tout autant parti d'une nécessité du terrain : **La Maison**, dans la région de Liège, qui réalise du logement d'insertion prioritairement réservé aux stagiaires du **Cortil**. Un des atouts majeur de ce partenariat est de permettre de faire un accompagnement dans le milieu de vie réel de la personne. Les responsables de La Maison les accompagnent dans la gestion de leur vie entre leur formation, leur gestion du ménage, leurs loisirs et leurs relations sociales.

Le projet de **Loginove**, dans la région de Charleroi, présente lui aussi des similarités avec les deux initiatives précédentes. Il s'agit là aussi d'un projet qui a lui vu le jour suite à un besoin d'offrir une solution temporaire de logement à des bénéficiaires qui ne trouvaient pas à se loger, dans ce cas-ci, en sortant d'une Maison maternelle. L'association crée et gère du logement de transit et d'insertion. Dans ce cadre, **Loginove** a été à l'origine de partenariats multiples avec différentes sections d'une école locale qui impliquent les jeunes dans la réalisation d'un projet social. Un état des lieux du logement dans la région a été réalisé par une classe de 4<sup>e</sup> général en géographie, des élèves d'un cours de dessin ont réalisé un panneau réglementaire pour le chantier, une classe de 7<sup>e</sup> professionnelle en maçonnerie/gros œuvre du bâtiment réalise la rénovation du

bâtiment, et un CEFA travaillera à la finition d'un studio.

Nous soulignons encore l'ingéniosité d'un **partenariat financier** réalisé par **WOTEPA** à Anvers. Ce projet offre un **programme d'insertion globale par le logement et l'emploi que les participants peuvent considérer comme définitif**. Le partenariat financier a permis d'associer des subventions publiques et des moyens

- **La diversité des enseignements au niveau de la participation**

Enfin, troisième aspect de la diversité émanant de ce recueil, celle de la diversité des enseignements au niveau de la participation.

A l'**Aide Locative de Charleroi** et avec l'expérience du **Quartier L'Etoile**, il est souligné par les responsables que **la participation nécessite une stimulation et une animation pour qu'elle prenne vie**, se développe et se maintienne. La participation ne va pas de soi et nécessite du temps et des moyens.

Avec **Sans-abri Castor** ou avec **La Lorraine**, pour des raisons très différentes, il s'agit d'une participation « **Là où elle est possible...** ».

Dans le cas de **Sans-abri Castor**, et plus largement de **Solidarités Nouvelles Wallonie**, un des objectifs est de **mobiliser les bénéficiaires pour des causes plus collectives**. Il n'est pas rare que les actions et la participation des bénéficiaires soient essentiellement symbolique. Pour beaucoup, il s'agit d'une initiation, une première sensibilisation à la participation, qui peut donner naissance à une prise de conscience et à une participation plus profonde.

A **La Lorraine**, outre que l'information des travailleurs soit favorisée, et que les responsables des départements soient présents dans différents organes de décision, un budget est mis à la disposition

privés en parvenant à réaliser un montage financier garantissant un retour (financier) suffisant pour intéresser des investisseurs privés à un projet social. Ce montage a d'ailleurs été réalisé par une équipe pluridisciplinaire mettant autour de la table économistes et travailleurs sociaux. Il offre en outre des garanties quant au maintien du caractère social de l'initiative.

des travailleurs pour qu'ils participent de manière très concrète à la « sponso-risation » d'initiatives à caractère sportif en leur permettant de proposer des projets qu'ils connaissent.

L'exemple de l'initiative de **Convivial** va plus loin dans le degré de participation des bénéficiaires puisqu'il s'agit là de mobiliser les ressources des gens et non pas de « construire pour ». La démarche propose réellement de « **construire avec** », **ensemble, dans une véritable co-gestion**.

**Le Phare** est un projet mené par **Source**, une Maison d'accueil de Bruxelles, qui vise à **mobiliser les compétences de ceux qui ont vécu l'expérience de l'exclusion autour d'un projet qui puisse les valoriser**. Un des buts que le groupe a définis est de permettre d'entrer en contact avec les habitants de la rue qui ne souhaitent pas s'adresser à une institution et de créer un espace de convivialité et de rencontre pour sans abri. Mettant l'accent plus sur le **processus** que sur les réalisations concrètes, cette expérience a donné une place au **questionnement de l'institution et à une légitimité plus grande de la parole des participants**. Il est bon d'avoir à l'esprit que ce décentrage des bénéficiaires, à l'intérieur d'une grosse institution comme cette Maison d'accueil, dont les marges de manœuvres en terme d'adaptation du fonctionnement ne sont pas toujours grandes du fait des missions premières

qu'elle remplit, n'est pas toujours évident de gérer au niveau institutionnel.

Nous épingleons enfin, l'initiative de la **Maison de Quartier Bonnevie** à Bruxelles, dont le **mode opératoire** nous semble particulièrement intéressant. Bonnevie offre un accompagnement concret sur le long terme en matière de rénovation de maison pour des propriétaires à faibles revenus du quartier. Par les actions concrètes et visibles qu'elle opère sur le terrain, et par l'intervention

massive sur un quartier et un impact sur celui-ci qui inscrit dans la durée, l'association propose petit à petit, au cours de l'accompagnement des bénéficiaires, qu'ils participent à des réunions collectives dont les thématiques sont variées et définies avec les participants. Un objectif sous-jacent à ces réunions est de **développer progressivement la conscience « politique » de son public et de le sensibiliser et le mobiliser pour le bien commun des habitants de la commune.**

## Convergences au niveau de la réglementation ou de la législation

Diversités multiples donc qui traversent cet inventaire. Mais, ce recueil est aussi placé sous le signe de la convergence dont nous retiendrons essentiellement les enseignements au niveau de la réglementation ou de la législation. Nous mettrons l'accent sur quatre aspects : la question des Marchés Publics, celle du statut social du bénéficiaire, la question des baux à loyers et celle de l'accès aux primes relatives aux logements.

Plusieurs services et initiatives font état du fait qu'ils sont mis en difficulté par **la loi sur les marchés publics**. **L'Aide Locative de Charleroi** pense que l'initiative menée en son temps au **Quartier l'Etoile** dans sa dimension d'insertion socioprofessionnelle ne pourrait plus avoir lieu suite à cette loi.

**La Maison**, constituée et émanant d'un organisme d'insertion socioprofessionnel (**Le Cortil**), sent **mis à mal le projet plus global permettant de proposer à des personnes de rénover du logement qui pourrait leur servir** ou servir à d'autres gens qui traversent des difficultés de logement. La situation est identique pour l'association **Sans-abri Castor** ou celle de **Relogeas**.

Cette synergie entre création de logement social et formation dans les métiers du

bâtiment à l'attention de personnes en difficultés mérite pourtant une place de choix car elle aide à la réinsertion de personnes présentant souvent des handicaps sociaux multiples.

Il faut souligner en plus que ces expériences, comme les responsables l'ont montré tant à **l'Aide Locative**, que dans le cadre de **Loginove**, ou de **Sans-abri Castor**, présentent des particularités qui devraient leur permettre d'**échapper à la thèse de la concurrence déloyale**.

En effet, le chantier nécessite un encadrement bien plus conséquent qu'un chantier classique, on observe un rallongement des délais de réalisation des rénovations car les travaux avancent plus lentement que s'il s'agissait d'un chantier réalisé par des professionnels. Globalement, le chantier nécessite beaucoup de souplesse de la part des encadrants sous peine de devoir exclure rapidement tous les stagiaires. Enfin, dans la majorité des cas, les rénovations ont lieu sur des habitations complètement insalubres dont aucune entreprise privée ne voudrait entamer la rénovation.

Second volet d'enseignement au niveau des réglementations : **le statut social des bénéficiaires**. Celui-ci en effet empêche

encore d'accéder à des projets novateurs. Et c'est encore au cas par cas que des personnes peuvent rénover leur logement, participer à des formations et plus largement prendre part à des initiatives innovantes visant leur réinsertion.

Dans le cas de la rénovation de logement, les initiatives sont encore trop souvent obligées de **naviguer à la limite de la légalité pour pouvoir mener à bien des objectifs d'insertion via la rénovation de logement.**

En ce qui concerne les **baux à loyer**, on relève à travers l'inventaire que le bail classique reste la référence pour la location. Toutefois, certaines variantes existent comme le **bail glissant** qui passe d'une sous-location à une association à un bail classique entre un propriétaire et un locataire.

Au cours de nos rencontres, les associations ont fait peu état de la pratique

ou de l'accompagnement de personne dans le cadre d'un bail à rénovation.

**La sous-location par les associations à leurs bénéficiaires est beaucoup utilisée.** Enfin, dans le cadre des logements de transit et d'insertion, plutôt qu'un bail proprement dit, le bénéficiaire signe un **contrat d'accompagnement social.**

Dernier volet d'observation proposé concernant les réglementations : **l'accès aux primes.** En effet, au niveau de l'accès aux primes diverses en matière de logement, essentiellement pour celles relatives à la rénovation par des propriétaires à faibles revenus, les responsables d'une initiative et les bénéficiaires nous ont fait part non seulement **du véritable « parcours du combattant »** qu'il faut mener pour accéder à ces primes, mais aussi du manque de clarté par rapport à la couverture de ces primes (sommés remboursables) et de la difficulté de devoir avancer les sommes pour se faire rembourser la prime après clôture du dossier.

## Conclusion

La présentation des fiches belges sous l'appellation « entre convergences et diversité » a été faite lors de la journée du 17 septembre 2001 : « Quand les actions rencontrent les politiques ». Cette présentation a permis aux différents acteurs présents de faire connaissance et de lancer ainsi les trois ateliers-débats qui ont suivi.

Méthodologiquement, il nous semble très important de savoir adapter son langage et son type d'intervention en fonction du public concerné. **L'objectif de mobilisation** était le nôtre et il semble avoir été rempli dans la mesure où presque toutes les associations contactées dans le cadre de ce travail ont répondu présentes pour cette journée.

---

# Synthèse ou lecture transversale des fiches

---

## Méthode

Réaliser une « lecture » (lectum - lectio), c'est choisir, c'est établir des liens parmi les choses qui « sont là », c'est créer un ordre, donner une vision parmi d'autres. Comme le suggèrent les philosophes, puisque nous organisons l'existant pour pouvoir le comprendre en y instaurant nos relations, cela signifie qu'il aurait bien entendu d'autres lectures possibles des fiches d'expérience réalisées.

Pour réaliser cette lecture, nous avons d'abord utilisé l'information contenue dans la rubrique des « *objectifs* » de ces projets. En effet, bien que notre souci soit

d'investiguer plus particulièrement la participation des bénéficiaires, les obstacles juridiques et les aspects sociaux de l'habitat, il nous semblait intéressant d'explorer ce que les porteurs de projet avaient eux en tête comme objectifs.

La question de la définition de ce qu'est l'innovation sociale est également posée. Au regard du contenu des rubriques « *obstacles* », « *résultats* » et « *participation des bénéficiaires* », nous aborderons les questions de participation et de partenariat ainsi que les obstacles juridiques énoncés.

## Logement, formation et emploi... pourquoi faire ?

Cet inventaire s'est voulu reprendre des expériences de lutte contre l'exclusion sociale via le logement et l'insertion socio-professionnelle. A la lecture des 31 fiches, trois remarques générales et originales viennent éclairer la problématique.

1. **Le logement, la formation et l'emploi** ne sont pas des fins en soi, mais des *outils*, des moyens pour permettre à certaines personnes de se (ré)insérer au sein de nos sociétés. Allant plus loin, on peut même penser que ces trois « outils » *n'ont pas pour vocation première d'insérer, mais de permettre une certaine cohésion sociale*<sup>2</sup>, voire une certaine cohésion personnelle.

Il existe dès lors en amont de ces « outils » d'autres interventions à

mettre en œuvre pour permettre, entre autres, à certaines personnes de se restructurer. C'est tout le rôle capital des *divers types d'accompagnement* dont parlent les expériences (voir ci-dessous).

C'est concrètement ce qu'expliquent certains projets : **Convivial** qui permet aux personnes de d'abord se restructurer par l'élaboration d'un projet personnel ou collectif ; le jeu « Si j'avais su, j'aurais pas fait » où les personnes se reconstruisent dans une approche maïeutique où questions et réponses sont fournies par les participants eux-mêmes ; **Sans Abri Castors** où le travail de rénovation de bâtiment est d'abord et avant tout un travail de rénovation de l'image que ces personnes ont d'elles-mêmes.

---

<sup>2</sup> Colloque européen des 24-25 septembre 2001 à Liège : « le logement, outil de cohésion sociale ».

2. Dans une approche « classique » de l'exclusion et de l'insertion, on avait tendance à appréhender le phénomène de manière *verticale* : en haut de la pyramide se trouvaient les « riches », les « inclus » ; en bas, les « pauvres », les « exclus ».

Depuis plusieurs années déjà, à cet axe vertical est venu se surajouter l'axe *horizontal*. Ce dernier exprime en son centre la *norme* (« j'ai un logement », « je suis formé » et « je travaille ou je cherche un emploi »), centre duquel en s'éloignant, on retrouve tous les cas de figures moins « normés », jusqu'à se retrouver à la « *marge* » (« le marginal ne dispose pas de logement, n'a pas d'emploi, voire n'en cherche pas »).

L'intérêt des pratiques innovantes ici recueillies sous forme de fiches est aussi de montrer que le type d'expérience peut varier fortement entre celles qui tentent de ramener de la marge vers la norme (exemple : le CASI-UO COFTeN qui « repêche » des jeunes en décrochage et les amène, par une formation et par une reprise de confiance en soi, à pouvoir se proposer sur le marché de l'emploi, y compris dans des secteurs de pointe : l'informatique, la bureautique) et celle qui tente de permettre à ceux qui sont « dans la marge » de mieux vivre cette situation (jeu « si j'avais su, j'aurais pas fait »).

Il ne s'agit pas ici de porter un jugement de valeur sur les options choisies, mais de montrer leur diversité. En effet, il existe aussi l'option où l'expérience tente de rapprocher la marge de la norme : en France, un habitat adapté pour les gens du voyage où le salon, la cuisine et les

sanitaires sont « en dur » tandis que la caravane sert de chambre à coucher. Ou encore l'idée de créer des passerelles entre norme et marge. Au Mali, des personnes sans logement s'organisent entre elles pour générer une épargne leur permettant d'accéder au micro-crédit (la tontine) et ainsi acquérir un logement. Le *droit au crédit* est un droit réservé à ceux qui possèdent de l'argent, or les moins nantis remboursent le plus souvent sans problème. Ici, ceux qui vivent « à la marge » s'organisent pour avoir accès aux mêmes droits que ceux qui sont « dans la norme ». etc.

3. Enfin, la lecture des « objectifs » des différentes expériences fait apparaître ce qui, à priori, pourrait sembler être *une absence d'objectif*. En effet, plusieurs expériences disent avoir entre autres comme finalité celle de *créer un « espace »* : un espace d'écoute, de vie, de parole, de rencontre, de convivialité, de contact,...

Bref l'idée, nous semble-t-il sous-jacente ici, est bien que si l'insertion ou la cohésion sociale a avoir avec le faire, l'action : agir pour obtenir un logement, un emploi, une formation, elle possède également un *volet de « non-faire »* : être là, dans cet espace pour parler, se rencontrer, se retrouver, se reconstruire en s'écoutant et en écoutant les autres.

Les porteurs de ces projets innovants peu ou prou doivent non seulement faire preuve d'un grand savoir-faire, mais également de *savoir-être*, ce qui se quantifie peu, a du mal à se justifier dans un projet, notamment pour obtenir des subsides.

## Les pratiques innovantes

Avant d'aborder les divers axes relevés grâce à cette « lecture » des objectifs, arrêtons-nous encore un instant au terme même d'innovation sociale, terme qui reste très difficile à définir de manière précise. Nous avons espéré trouver une définition qui oriente nos choix en proposant des critères précis, mais cela s'est avéré impossible et nous avons dû sélectionner les expériences en fonction davantage de notre « intuition ».

Tentons malgré tout de définir quelque peu ce qu'est une expérience innovante :

*L'innovation sociale c'est : « le produit d'une initiative individuelle ou collective, en vue de satisfaire un besoin, d'inventer une pratique, de résoudre des points de blocage pour lesquels les systèmes traditionnels ou les normes établies n'apportent pas de réponse satisfaisante. Il s'agit de conduire un processus de changement, de transformation du territoire et de ses habitants.*

*On examine alors la capacité du terrain à faire émerger des transformations, c'est-à-dire des actions spontanées, visant à répondre directement à des besoins ressentis localement et se traduisant par le montage de projets « sur mesure », épousant cette demande. »*

(selon J. Lorthiois « Le diagnostic local des ressources »)

De cette première définition apparaît les 2 idées clés suivantes :

- **L'innovation sociale répond à un besoin pour lequel les systèmes traditionnels sont en absence de réponse** ; (exemples : le vieillissement des personnes et les modes d'habiter dans nos sociétés sont une

problématique cruciale et de plus en plus prégnante. Les expériences de **Dar al Amal** – *fiche 7* - et de **l'Autre Lieu** – *fiche 9* - proposent des réponses d'autant plus « innovantes » qu'elles y montrent aussi le traitement des questions de l'interculturalité et de l'intergénéralité. En Hollande – *fiche 23* – les **Centraal wonen** imposent également une autre conception de l'habitat pour personnes âgées.)

- **L'innovation doit amener un processus de changement durable.** (un exemple intéressant est celui du **Budget Participatif de Porto Alegre** – *fiche 28* - projet qui semble innovant non peut-être tant par le projet lui-même, que par la volonté de changer les rapports entre citoyens et politiques de manière durable. C'est bien d'un changement social qu'il est question ici qui se veut être un changement de mentalité).

Au cours de cette étude, nous avons découvert qu'une expérience innovante pour les personnes de terrain, c'est :

- la présence de pratiques originales, qui sortent de l'ordinaire, inattendues;
- une pratique qui comprend une dimension participative ;
- travailler avec le public le plus compliqué ;
- tenir compte des contraintes du marché ;
- quand le bénéficiaire est partie prenante dans l'ELABORATION du projet ;
- quand il y a changement ou réflexion sur les conditions du changement des conditions de travail par exemple ;

- *ce qui favorise l'affiliation (ce qui recrée du lien au niveau d'un parcours personnel) ;*
- *ce qui est inconnu, non-connu.*

De ces définitions, il nous semble important de relever les deux idées suivantes :

- ***L'innovation a avoir avec la participation des bénéficiaires des projets, participation qui est à la base de la réactivation du lien social*** (La Lorraine – *fiche 10* – est une Entreprise de Travail Adapté où l'ensemble de la structure est élaborée pour permettre au maximum la participation des personnes handicapées, non pas pensée comme un « luxe », mais comme une manière de s'insérer dans l'entreprise et donc dans la vie ; en France – *fiche 29* – des détenus créent des « jardins du lien » pour des personnes habitant des cités sociales. Ces jardins sont l'occasion

pour les détenus de réactiver un lien détruit par l'emprisonnement ; pour les habitants de ces cités de se rencontrer autour d'un carré de jardinage).

- ***Faire intervenir divers acteurs dont le marché. L'innovation doit avoir une dimension effective, concrète.*** (En France – *fiche 25* – une épicerie solidaire est créée, cette épicerie permet très concrètement aux personnes d'être en lien avec le marché, la vie quotidienne, les produits, l'argent ; en Belgique, l'expérience du **Balloir** – *fiche 2* – permet aux mères célibataires de retrouver une dignité par le salaire lié à leur travail : couture, cuisine, dépôt de vêtements de seconde main ; au Mali – *fiche 26* – les tontines (micro-crédit solidaire) expriment la capacité d'une société à s'auto-organiser pour de l'argent, organisation qui va à l'encontre de l'idée de don et de dépendance que cela entraîne).

## Les « objectifs » des porteurs de projet

Nous avons, sur base de la lecture des « objectifs » définis, relevé 9 axes principaux :

- Rénovation et quartier ;
- Le logement ;
- Droits sociaux et rôle des politiques ;
- Accompagnement social ;
- Filière formation-emploi ;

- Acquisition et mobilisation de savoirs-faire ;
- Un système de valeurs ;
- Restructuration des personnes ;
- Création d'espaces

Nous allons tenté d'approfondir chacun de ces axes pour en tirer les éléments pertinents.

### 1. Rénovation et quartier

Ce qui surprend, de prime abord, c'est que ces expériences pour la plupart extrêmement micro dans leur déroulement ont une visée qui **dépasse le cadre individuel**. De nombreuses personnes veulent que leurs actions aient de larges

répercussions : « *intégration du site pour désenclaver le quartier* », « *revaloriser le quartier* », « *améliorer le cadre bâti de notre ville* », « *sauver le site des promoteurs immobiliers et autres*

*spéculateurs* », « *valoriser un patrimoine dégradé* », etc.

Par ailleurs, la **dimension environnementale** est également citée à plusieurs reprises, notamment par les expériences se

déroulant dans un cadre plus rural : « *conserver une zone verte* », « *respecter la protection de l'environnement par l'utilisation rationnelle de l'énergie et la mise en place d'énergies renouvelables* », « *organiser des activités nature* ».

## 2. Le logement

Cet objectif est énoncé selon trois modes : le pourquoi – le comment en terme de qualités intrinsèques du logement – le

comment en terme de processus pour le « bénéficiaire ».

### • Pourquoi ?

Deux éléments seulement sont explicités : « *éviter l'effet de ghetto* » et « *utiliser le logement comme levier d'insertion* ». La question que l'on peut se poser est ici de se demander si les personnes qui sont porteuses de projets en lien avec le logement voient celui-ci comme une fin en soi ou seulement comme un « outil » d'insertion ou de cohésion sociale.

notamment celui des savoirs-faire qui peuvent s'acquérir via le logement et celui des valeurs à promouvoir par une action sur le logement. **L'axe de la restructuration des personnes est également favorisé par le logement** : « *un lieu où se stabiliser, voir venir les choses, relancer un projet en ayant plus confiance en soi.* » « *Ici, je suis libre, je peux me débrouiller, me retrouver. J'ai ma porte, ma clef, je suis chez moi* ».

La réponse à cette question se situe sans doute dans l'explicitation des autres axes,

### • Comment en terme de qualité du logement ?

Les quatre idées clefs sont ici : logement durable, adapté, modulable et à prix modéré.

**Durable**, c'est à dire qu'il s'agit « *d'accéder à un logement et le conserver* », « *du logement à long terme et convivial* », « *passer d'un logement transitoire au logement plus définitif* », « *trouver des solutions permanentes d'habitat* ». L'idée est bien ici de ne pas aller vers des solutions de « transit » sauf si cela se justifie (« *offrir un logement temporaire aux jeunes en difficultés ou aux stagiaires en formation* »).

élément de sécurité permet aux personnes en difficultés de se retrouver. Tant au niveau des projets logement que de ceux traitant de la formation professionnelle, la plupart des travailleurs sociaux ont tenu à insister sur la nécessité de pouvoir offrir une formation ou un logement de long terme.

Avoir un logement, c'est d'abord avoir un lieu repère où l'on peut souffler, où cet

Plus que les autres, les « bénéficiaires » de ce type de projet sont en recherche de sécurité or de nombreux projets, pour des raisons de réglementation ou de subsidiation sont obligés de fonctionner par « modules courts », par période définie de 18 mois dans un logement, etc. Cela semble parfois incompatible avec des projets qui se veulent être des processus et

non pas une halte dans une filière d'insertion.

**Adapté**, cela signifie non pas adapté aux normes de la société, mais aussi **aux normes de ceux qui vivent « à la marge »**.

Rappelons l'exemple français – *fiche 21* – d'un habitat adapté aux choix et modes de vie des gens du voyage ou encore, *fiche 27*, qui traite de logement en bois pour des personnes parce que « *les solutions d'hébergement collectifs et le relogement en ville ne sont pas adaptés* ». C'est aussi la question que pose l'expérience de **Sans-abri Castors** en Belgique – *fiche 18* – où il est question d'un public tellement déstructuré que les solutions « classiques » de logement sont par définition inadaptées lorsque l'on a connu la rue durant plusieurs années.

Lors du colloque européen qui s'est tenu récemment en Belgique<sup>3</sup> sur « *Le logement, outil de cohésion sociale* », une des conclusions était qu'il existe deux approches du logement comme « outil de cohésion sociale » : soit la vision jacobine où la valeur sociale d'insertion est portée par les pouvoirs publics de manière active en mettant à disposition le plus possible de logements « sociaux », adaptés à une certaine norme d'habitat ; soit la vision plus anglo-saxonne qui se base sur la multiplicité des valeurs (ou des normes) existant à la base et admet (voire soutient) dès lors la co-existence de plusieurs normes de logements « adaptés » au système de valeurs de chaque groupe.

**Modulable**, signifie qu'à l'origine, on admet que l'évolution des individus et de société puisse s'inscrire dans l'évolution du logement, y compris individuel. Ceci nous semble particulièrement pertinent dans une société mouvante rapidement où les changements apportés par le transculturel et le transgénérationnel seront

de plus en plus nombreux. Ce type d'habitat paraît ainsi s'adapter aux mouvances culturelles.

Citons Ita Gassel qui a mené toute une série de recherches-actions participatives avec son groupe (GRAP), notamment pour apporter des transformations dans des cités sociales : « *L'intégration culturelle est considérée comme un processus incessant de rééquilibrage et d'orientation dans l'espace-temps* ». La finalité<sup>4</sup> (par exemple ici pour la conception du logement ou de l'habitat) qui s'intègre culturellement doit donc être révisable car toujours déjà périmée.

Le logement, l'habitat est un bien éminemment culturel et devrait donc être envisagé avec plus de souplesse, en terme d'acquisition ou de transformation.

**A prix modéré** vise ici à la fois une action sur le coût du logement mis à disposition, mais aussi à mettre en œuvre toute une série d'accompagnements qui vont permettre aux personnes en difficultés de résoudre leurs problèmes antérieurs de loyers impayés.

Sans cet accompagnement, il est clair que ces personnes se trouveront rapidement dans une situation où même modeste, le loyer sera trop élevé et elles quitteront dès lors de logement pour une nouvelle errance. On retrouve l'idée exprimée ci-dessus du logement comme « levier

---

<sup>4</sup> Monsieur Gassel, dans son ouvrage « *Ecrits* », exprime les rapports entre finalité et aspirations de la manière suivante : *la finalité est rendue mobile, changeante, grâce aux aspirations diverses des humains. La mesure entre finalité (immobile) et aspirations (mobiles) se mesure sur deux axes : 1) la mesure de synchronie du décalage (si l'adéquation entre finalité et aspirations était totale, la finalité n'existerait plus) et 2) le rapport dynamique des structures (c'est-à-dire l'adéquation progressive de l'aspiration de la finalité, puis la création de nouvelles finalités à partir d'aspirations nouvelles)*. Une société doit être capable d'assumer et de profiter pleinement des deux phénomènes : l'inertie et le changement.

---

<sup>3</sup> Liège, Palais des Congrès, 24 et 25 septembre 2001.

d'insertion », pas comme « outil d'insertion ». L'accès à un logement est l'occasion de traiter toute une série

d'autres problèmes, facteurs d'exclusion sociale.

### • Comment en terme de processus pour le bénéficiaire ?

Si certains logements sont « offerts » directement aux personnes pour une durée déterminée, les fiches d'expériences relatent de nombreux cas où le logement est vécu comme un **processus de reconstruction personnelle** « l'occupation de terres et la construction d'habitats par et pour les personnes défavorisées » - *fiche 27* – où le logement fait partie intégrante d'un processus non seulement d'accès au logement, mais de resocialisation puisque bien souvent l'auto-construction est réalisée sur un terrain défini avec la participation plus ou moins importante des autres auto-constructeurs (allant de la simple acception de ce nouveau logement par la communauté à l'aide concrète de effectuer des rénovations, des réhabilitations de logements vétustes acquis par l'association, c'est aussi

type « mutirao » ou « construction en aide mutuelle » au Brésil)

C'est aussi souvent l'occasion de créer **un sentiment de dignité et de confiance en soi** (« je suis capable de construire une maison ») exprimé dans l'axe des valeurs. Cela va de pair avec la formation et l'apprentissage de nouveaux savoirs-faire dans le domaine du bâtiment. Il est plus efficace d'apprendre dans la réalité (« je construis une vraie maison »), que dans la représentation de cette réalité : construire un mur qui sera détruit le lendemain.

Enfin, le lien est souligné de manière évidente par les porteurs de projet : **participer à la rénovation d'un quartier** et espérer que son action fera « boule de neige ».

## 3. Les droits sociaux et le rôle des politiques

### • Les droits

En dehors du paragraphe spécifiquement consacré aux objectifs, on trouve le souhait qu'ont les acteurs d'innovation sociale à promouvoir certains droits :

- *Droit à un logement de qualité ;*
- *Droit au logement alternatif ;*
- *Droit à une formation de qualité pour tous ;*
- *Droit au travail des personnes handicapées ;*
- *Droit des chômeurs à pouvoir auto-rénover leur logement sans*

*pénalisation sur le montant des allocations de chômage<sup>5</sup> ;*

→ *Droit des exclus à avoir un logement de qualité, même s'il s'agit d'un logement de transit.*

Etonnamment, le mot qui traverse presque tous ces droits est celui de « **qualité** ». La mise en application d'un droit n'est admissible que parce qu'une valeur qualitative y est adjointe. Le simple « accès » au logement, à la formation ou à l'emploi est jugé insuffisant pour pouvoir valablement réinsérer une personne.

---

<sup>5</sup> La rencontre qui a justifié ce point de vue date de mai 2001. Une réforme en la matière est apparue depuis lors.

- **La mise en application de ces droits**

Les acteurs des projets ont pour objectif d'aider concrètement à la mise en application des droits énoncés ci-dessus et leur offre de services va en ce sens :

- *Eviter les abus des propriétaires en offrant une médiation alternative* (pour exemple, la *fiche 14* où est instaurée une médiation paritaire du logement comme recours alternatif à la Justice de paix en cas de conflits locatifs)
- *Améliorer les relations entre associations, services, syndicats de propriétaires et groupes de pression s'occupant du logement ;*
- *Réduire les délais de procédure pour les conflits propriétaires/locataires ;*
- *Contribuer au processus de redynamisation de la société à partir de la base ;*
- *Prévenir la récidive.*

Derrière ces objectifs se déclinent tout une gamme de services qui rencontrent plus ou moins ces objectifs. Relevons cependant comme services « classiques », celui de *médiateur* et celui de *coordinateur (ou metteur en scène des services existants)*. Les acteurs de ces pratiques innovantes montrent par là que si bien des services appropriés existent déjà pour les personnes en difficultés, ce dont ces personnes ont besoin également, c'est d'y avoir accès par une mise en relation.

Bien des personnes « en difficultés » préfèrent s'adresser à des personnes connues, avec qui elles entretiennent une relation de confiance, plutôt qu'au service spécialisé qui leur apportera plus vite la réponse nécessaire. C'est bien ici toute une réflexion sur *l'organisation de certaines de ces structures et les passerelles pour y arriver qui serait nécessaire*. Citons la *fiche 3* sur la Maison de quartier à **Bonnevie** : les petits propriétaires, ne comprenant pas les filières pour obtenir les primes « Région wallonne » sont aidés par un service d'aide à la rénovation.

*La question de la sécurité et de la confiance* est aussi importante : de nombreuses personnes en difficultés ont non seulement perdu l'accès à certains droits (comme le logement ou le travail), mais aussi leur dignité, leur crédibilité en tant qu'être humain puisque propriétaires ou employeurs ne leur font plus confiance. Plusieurs services ici répertoriés ont comme service direct ou indirect de rétablir cette relation de confiance sans laquelle aucune insertion durable n'est possible. **Habitat-Service**, *fiche 8* – se propose de jouer un rôle de médiateur pour permettre aux personnes en difficultés d'obtenir un logement selon le procédé des AIS<sup>6</sup>, puis de faire « glisser » le bail de leur service vers le locataire.

---

<sup>6</sup> Agence Immobilière Sociale

## • Le rôle des pouvoirs publics

Les termes utilisés par les acteurs des projets donnent à penser qu'il y a conjointement une *visée pédagogique* du projet face aux politiques et un souhait que *l'expérimentation « innovante » du fonctionnement politique* soit à la base d'un changement durable :

- *apprendre à interpeller les politiques ;*
- *demander aux politiques de soutenir les squats « un peu sérieux » ;*
- *démontrer aux principaux responsables politiques la faisabilité de l'affectation de bâtiments inoccupés au relogement des sans-abri ;*
- *concevoir un programme et des outils de gestion participative pouvant, à plus*

*long terme, servir de base à une politique publique ;*

- *créer un espace public où se côtoient et se rencontrent le simple citoyen, le pouvoir législatif, le pouvoir exécutif, (...) qui devienne le véritable centre de décision ;*
- *créer un nouveau type d'Etat qui combine la représentation politique traditionnelle avec la participation directe et volontaire des citoyens ;*
- *expérimenter de nouvelles politiques publiques du logement ;*
- *refuser l'abandon de la subsidiarité active en faveur du secteur privé.*

## 4. Accompagnement social

Les acteurs de projet explicitent tout une série de types d'accompagnement : social, dans les démarches administratives et judiciaires, en logement, de pédagogie du logé, post-hébergement transitoire, etc.

Au-delà de l'idée forte qu'un *accompagnement social est un incontournable dans la plupart des projets*, voire pour tous, il y a le constat par les acteurs de ces projets que du type d'accompagnement proposé va dépendre directement l'efficacité du projet et ses répercussions sur les personnes qui en « bénéficient ».

On nous a dit : « *un encadrement important et de qualité est un incontournable si on vise la reproductibilité du projet* ». *L'efficacité est directement liée au processus choisi : « un accompagnement dans le milieu de vie réel est plus efficace que dans un service d'hébergement » « il faut accompagner un processus en le visibilisant ».* *Le processus a partie liée avec l'implication directe des personnes proches des personnes en difficultés.* La famille est un lien primordial : « *il faut un accompagnement social et professionnel qui s'appuie sur la participation des familles.* »

## 5. Filière formation-emploi

Nous avons rencontré deux types de projet : ceux qui visaient à la formation qualifiante pour soit être capable de suivre ensuite des « *filières de formation*

*traditionnelles* » soit « *obtenir un débouché emploi* » et ceux qui étaient en lien avec une approche globale.

- **Formation qualifiante comme levier d'insertion**

Dans un cas comme dans l'autre, la rubrique des « objectifs » est particulièrement peu locace. Sans vouloir présumer des réelles causes de ce constat, il semble, lors des entretiens, que, pour la plupart des promoteurs de formation-emploi, il est à l'évidence très clair qu'il s'agit ici d'un outil d'insertion, d'*une filière d'insertion, mais pas d'un objectif en soi*. A titre d'exemple, citons le **CASI-UO COFTeN** - *fiche 4* : durant l'animation, les participants-stagiaires en formation s'étaient exprimés : « *les acquis et les expériences sont plus importants que l'emploi. On est là pour étudier, pour apprendre, pour bosser. L'emploi ne vient qu'après* ». A la sortie de la réunion, un des professeurs est venu nous trouver en exprimant sa stupéfaction face aux stagiaires qui semblaient avoir bien compris la vraie finalité du projet : reprendre confiance en soi et en ses capacités, non pas prendre la formation comme un objectif premier.

Deux éléments forts sont cités : « *se resocialiser en étant intégré dans une équipe de travail* » et « *promouvoir des activités d'économie solidaire mettant l'homme au centre du projet* ».

La première idée rejoint ce que nous avons dit plus haut sur *les processus d'apprentissage plus efficaces dans la réalité elle-même que dans sa représentation* : être dans une vraie équipe de travail plutôt que dans un groupe de stagiaires. Le **CASI-UO COFTeN** – *fiche 4* - réalise certains travaux directement pour des petites entreprises qui demandent de réparer leur matériel informatique. Le professeur de pratique professionnelle de **La Maison** – *fiche 11* - y fait clairement allusion : « *le travail sur chantier réel,*

*quoi qu'ayant des désavantages sous certains aspects, donne plus de sens au travail réalisé par des élèves qui savent que ce qu'ils font va rester et non être démolie une fois le travail accompli* ». **La Lorraine** – *fiche 10* – propose aux handicapés de s'insérer dans le monde réel du travail en obtenant des contrats dans des niches d'emplois entre le marché noir et les entreprises.

Le fait de *mettre l'homme au centre du projet*, bien que cité une seule fois ici, a été longtemps débattu lors de la journée du 17 septembre « quand les actions rencontrent les politiques », journée qui a fait suite à ce travail de recueil d'informations. La plupart des travailleurs sociaux estimaient que, même si cela n'est pas encore appliqué concrètement dans les projets, il fallait que la personne en difficultés soit au centre. Il ne s'agit donc plus d'insérer en tentant de faire rentrer quelqu'un dans une case déterminée par le projet, la réglementation ou le subside alloué, mais de lui permettre de se réappropriier son propre projet de vie.

Cette situation, bien que souhaitable, est éminemment plus complexe à gérer tant par des associations que par des pouvoirs publics subsidants (à notre avis). *Les rôles des pouvoirs publics et des associations peuvent aussi, dans ce type d'approche, être remis en cause dans certaines de leurs pratiques* : ils sont moins là pour promouvoir des projets pour les « bénéficiaires » que pour soutenir les projets de ceux-ci : « *mon problème n'est pas de créer de nouvelles initiatives, nous dit la personne de Convivial, mais d'arriver à suivre le mouvement car ils ont plein d'idées* » (*fiche 5*).

- **Formation – emploi et approche globale**

De nombreuses expériences font état d'une formation ou d'un emploi en lien direct avec les techniques du bâtiment ou l'accès au logement. Il nous paraissait intéressant de nous interroger sur la

spécificité d'une approche intégrée utilisant divers leviers d'insertion et d'en définir, sur base des exposés des personnes rencontrées, les atouts et les obstacles.

**Les atouts de cette approche intégrée :**

→ **Offrir une formation en situation réelle car cela donne du sens.** « les formateurs nous donnent certains travaux en lien avec le terrain : on nous demande de faire un travail qui va vraiment servir. Par exemple en créant une nouvelle feuille de note de frais pour les formateurs du centre. (...) Nous avons l'occasion de travailler sur les machines des clients » disent les stagiaires du **CASI-UO COFTeN** – *fiche 4*.

stagiaires quittent la formation en cours, les travailleurs sociaux découvrent qu'un élément-clé de ces départs est le manque de sécurité en matière de logement. Ils acquièrent alors des bâtiments vétustes qu'ils décident de rénover avec les stagiaires qui ont priorité pour occuper le logement rénové. En conséquence, une diminution notable du nombre de décrochages scolaires provenant de la stabilité du logement et de l'attrait de la formation en situation réelle.

→ **C'est l'occasion de proposer des solutions plus définitives aux personnes en difficultés** (et donc plus sécurisantes) : ils ne sont pas là pour quelques mois, mais peuvent espérer obtenir un logement définitif, voire aussi pour certains, un emploi à durée indéterminée. Dans l'expérience **WOTEPA** – *fiche 20* – les personnes s'expriment sur l'importance de cette durabilité : « l'idée est que la propriété de meubles donne une certaine stabilité, sinon la personne peut prendre la fuite avec juste deux sacs sous le bras ». En France, l'association **JAVEL** – *fiche 27* – qui propose un habitat adapté en bois construit par et pour les personnes en difficultés, montre combien ce projet est porteur d'une solution sur le long terme.

→ **L'approche intégrée est souvent l'occasion de traiter une multitude d'autres aspects** qui ont partie liée avec le logement, l'emploi ou la formation : la gestion du logement, l'équilibre d'un budget, les problèmes administratifs, le surendettement, etc. Puisque la personne est davantage considérée dans sa globalité, le suivi possible est aussi plus global.

→ **L'approche intégrée crée un renforcement systémique des divers « leviers » d'insertion.** Par exemple, *fiche 11*, l'expérience de **La Maison**. Au départ d'un constat, à savoir que les

→ **Cette approche permet de valoriser ce que l'on pourrait appeler « l'expertise du terrain ».** L'expérience de **WOTEPA** – *fiche 20* – montre que les rénovations ont été réalisées en tenant compte de l'expérience des gens qui vivent dans des meublés. Ici, on se sert concrètement des savoirs en matière de vie dans le logement pour réaliser des rénovations (formations-emplois de ces mêmes personnes) en cohérence avec leurs propres besoins.

### Les obstacles rencontrés :

- Il peut exister **une certaine concurrence entre les deux objectifs poursuivis** (accès au logement et formation en situation réelle). En effet, plusieurs expériences montrent que ces chantiers sont plus longs et qu'il faut attendre plus de temps pour accéder au logement rénové. **Loginove – fiche 13** – exprime aussi des ralentissements en terme de formation : *parfois l'avancement du chantier prime sur la formation des élèves car le travail à réaliser sort des limites de ce que doivent apprendre les élèves* ».
- Si les chantiers sont réalisés avec des **partenaires extérieurs**, on ne peut exiger de ceux-ci qu'ils aient la même **mobilisation « sociale »** que les personnes en difficultés. Dans l'expérience de **Loginove – fiche 13** – on voit l'originalité d'un montage partenarial avec une école, démarche

d'éducation à la citoyenneté intéressante. Cependant, ils nous disent que « *la dimension sociale du chantier est perçue avec une intensité variable d'un élève à l'autre* ».

- Puisque l'on sort de créneaux définis pour lesquels des réglementations et des formes de subsides existent de manière relativement claire, puisque l'approche est ici transversale et/ou intégrée, il est évident qu'**il existe encore des vides en termes de réglementation et de subsidiation**. Citons le problème de la concurrence déloyale avec les marchés privés, la nouvelle Loi sur les marchés publics qui leur semble défavorable, le non accès à certains subsides parce que l'action menée relève de diverses compétences, l'interdiction jusqu'il y a peu faite aux chômeurs de pouvoir rénover leur logement, etc.

## 6. Acquisition et mobilisation de savoirs-faire

**La plupart des savoirs-faire énoncés relèvent d'un (ré)apprentissage d'une gestion quotidienne** qui semble en partie perdue par les personnes en difficultés :

- *Développer des savoirs-faire dans le domaine de la vie quotidienne ;*
- *Apprendre à équilibrer un budget, à mettre en ordre une situation administrative, à évoluer dans certaines difficultés de la vie (contrats) ;*
- *Apprendre à occuper, à entretenir et à gérer un logement ordinaire ;*
- *Encourager la pratique de l'épargne ;*
- *Vivre « comme tout le monde » quand on est handicapé ;*
- *Apprendre à vivre seul ou en couple moyennant un accompagnement (handicapés).*

Dans la rubrique « objectifs », on se rend compte que de nombreuses associations ont moins comme ambition de promouvoir l'acquisition de nouveaux savoirs, que de simplement permettre aux personnes en difficultés de (re)commencer à vivre « *comme tout le monde* ».

La seconde grande idée, nous semble-t-il ici est de définir la finalité de cette (re)mobilisation de ces savoirs-faire : « *être valorisé* » « *retrouver la confiance en soi* ». De manière très explicite, il est également dit que **les personnes en difficultés ont des savoirs et des compétences qu'elles n'arrivent plus à faire valoir**. Au minimum, elles ont « *les compétences de ceux qui ont vécu l'exclusion* ». C'est un savoir à valoriser (rappelons le projet **WOTEPA – fiche 20**

– qui réalisait ses rénovations sur base de l'expérience des personnes qui vivent en

meublés).

## 7. Promotion de valeurs

De prime abord, il est impressionnant de voir le nombre de projets qui ont, parmi leurs objectifs, la promotion de valeurs : sur 31 fiches, plus de 25 cherchent à promouvoir des valeurs par le biais de leur travail. Sans entrer dans des considérations que nous ne maîtrisons pas, il serait sans doute intéressant de creuser cette question dans une société que l'on dit en absence de repères (religion, morale,...). On devrait également se poser la question de ce qui se « cache » réellement derrière tout une série de termes auxquels nous avons facilement envie d'adhérer, mais dans l'ignorance totale des implications concrètes (par exemple en terme de modalités) que

recouvrent ces termes. Citons, par exemple le terme de « sécurité » qui pourrait amener bien des débats houleux...

Concrètement, s'il faut classer ces objectifs de promotion de valeur, nous proposerions 5 grandes catégories : celle des termes un peu « faciles » derrière lesquels peuvent se cacher bien des modes d'action – celle qui veut créer des passerelles entre catégories différentes – celles qui, grâce à ces passerelles, veut améliorer l'image de certaines catégories – celle qui exprime un travail sur soi – celle enfin qui exprime un travail avec les autres.

- **Termes un peu « faciles »**

- *Solidarité*
- *Contre l'individualisme*
- *Convivialité*
- *Sécurité*
- *Lien social*
- *Accueil*
- *Ecoute*

→ *Soutien ou aide aux personnes*

Nous sommes persuadés que les personnes ayant cités ces termes mènent, pour la plupart, des actions qui sont en cohérence avec ces valeurs. Il ne semble dès lors pas nécessaire de creuser davantage le sujet.

- **Volonté de créer des passerelles**

De nombreux objectifs explicitent la volonté de décroiser notre société en lançant des passerelles entre différents types d'acteurs : « *intergénérationnel* »,

« *interculturel* », « *relation population autochtone et immigrée* », « *locataires et propriétaires* ».

- **Volonté d'améliorer l'image**

Si l'on veut créer ces passerelles, c'est bien pour changer l'image parfois négative de certaines catégories sociales : « *soutenir l'image positive des populations immigrées* », « *rétablir l'image positive des locataires sociaux aux yeux des propriétaires* », « *combattre la xénophobie et le racisme en montrant la possibilité de*

*vivre ensemble* » et « *être reconnu de certains groupes en brisant les barrières de sexe, culture, classe et autres* ». Améliorer l'image passe aussi par un changement d'attitude : « *dépasser les relations de* » *passivité des aidés et du paternalisme des aidants* ».

- **Travail sur soi**

Trois mots qui montrent l'importance à développer certaines valeurs pour un bien-être personnel et une prise en charge plus personnelle également : viser à

« l'épanouissement », « l'autonomie » et « l'assurance » des personnes en difficultés et ce « pour permettre de concrétiser un désir de changement ».

- **Travail avec les autres**

Aux valeurs de promotion plus individuelle de la personnes, se font écho celles d'une approche plus collective ou commu-nautaire de solutions. Le groupe est porteur d'un des éléments de réussite de l'insertion. « *s'organiser de manière plus solidaire (tontine)* », « *valoriser les compétences de ceux qui ont vécu l'exclusion via un projet mobilisateur* », « *partager ses expériences avec les autres : ses problèmes, mais aussi ses solutions* », « *participer* ».

La valeur du groupe tient en ce que ce groupe peut aider à élaborer des solutions. Le fait déjà de savoir que l'on n'est pas seul avec ses problèmes est important. Développer la capacité à ne plus écouter seulement son problème, mais à entendre et à réfléchir à celui des autres est un premier pas vers l'ébauche de solutions. « *retrouver ses valeurs et son identité en explorant les valeurs et les identités des autres* ».

## 8. Restructuration des personnes

De multiples fiches font référence à ce temps nécessaire avant l'action : « *donner un sens à la vie* », « *prendre le temps de s'arrêter sur soi-même* », « *retrouver confiance en soi* », « *redonner courage* » « *apprendre à vivre avec ses propres différences* » « *retrouver l'estime de soi par l'échange* » « *prendre le temps de s'arrêter sur soi-même* », ...

Ce **temps de restructuration semble être capital pour pouvoir entamer une action efficace** (logement – formation – emploi) qui soit appropriable par les personnes concernées. On ne peut en faire l'économie. Il est malheureusement difficile, dans certains projets, de pouvoir

justifier ce temps supplémentaire pris par cette « restructuration de la personne ». C'est aussi dans cette optique que, ci-dessus, des praticiens de la formation pour un public « en décrochage » s'opposaient à un fonctionnement par petits modules. Si ces modules sont adaptés à un public qui ne cherche dans une formation que son contenu, cette solution peut être tout à fait satisfaisante, mais le travail avec un public différent requiert d'avoir le temps nécessaire à la restructuration de la personne.

Ce thème a déjà été abordé dans les rubriques consacrées au logement et à la formation-emploi ci-dessus.

## 9. Création d'espaces

Suivant notre méthode de classement des idées en lisant la rubrique « objectifs »,

nous sommes restés avec un certain nombre d'idées « inclassables » à première

vue. En y regardant de plus près, il s'est avéré qu'il y avait un point commun entre elles : la revendication d'un espace. Espaces de restructuration, espaces non institutionnalisés, espaces décisionnels nouveaux au sein de notre société.

**Espaces de restructuration de la personne** : « *se ressourcer dans un autre lieu qui n'est ni un service psychiatrique, ni un lieu de vie habituel* », « *un lieu où se stabiliser, voir venir les choses, relancer un projet en ayant plus confiance en soi* », « *espaces d'écoute* », « *lieux de parole* », « *espaces de vie* », « *espace de convivialité* », « *espace où entrer en contact avec les gens en difficultés* »,...

**Espaces non institutionnalisés** : « *« offrir un lieu de rencontre pour les sans-abri qui ne sont pas touchés par les services sociaux* », « *permettre aux habitants de la rue qui ne souhaitent pas s'adresser à une institution de vivre de manière autonome* »,...

**Espaces décisionnels nouveaux** : « *créer un espace public où se côtoient et se rencontrent le simple citoyen, le pouvoir législatif, le pouvoir exécutif, (...) qui devient le véritable centre de décision* », l'exemple du **budget participatif de Porto Alegre** – [fiche 28](#).

Ce qui nous a paru particulièrement intéressant, c'est de rapprocher cette demande ou ce souhait en terme d'objectif de la journée organisée le 17 septembre 2001 « quand les actions rencontrent les

politiques », journée où les porteurs de projets ont pu énoncer devant des responsables politiques les freins, constats et propositions par rapport à leurs expériences. En effet, une des grandes questions de la journée a été de savoir quel soutien effectif pourrait bien apporter un pouvoir public à des pratiques innovantes sans pour autant tuer la dynamique par l'institutionnalisation de celle-ci.

Les acteurs de terrain ont alors évoqué l'idée de créer des espaces d'innovation sans pouvoir clairement définir le type de soutien politique espéré, si ce n'est qu'il est question d'un rapport de confiance (ne pas demander systématiquement des comptes, mais procéder à des évaluations avec des critères quantifiables et hors pression) et d'une demande de non institutionnalisation.

Bref, sans prétendre que l'ensemble des éléments de réponse se trouvent ici, relevons tout de même ces trois « qualificatifs » pour un **soutien à un espace d'innovation sociale** : espace de (re)structuration de projets – espace non institutionnalisé – espace où on expérimente des modes décisionnels nouveaux, notamment en accord avec les citoyens et les politiques.

Le chapitre consacré aux suites possibles de ce travail (la conclusion) donne un exemple de soutien politique aux innovations sociales en Hollande. Nous conseillons au lecteur intéressé de s'y référer.

## Les obstacles (juridiques et autres) rencontrés

Pour ne pas donner à ce chapitre un caractère trop dépressif (rien ne marche !), nous allons d'une part retranscrire les obstacles tels qu'énoncés par les acteurs de terrain – obstacles en matière de droits, de

réglementation ou d'accès aux subsides – puis indiquer quelques pratiques plus ou moins autorisées qui ont permis à ces projets de fonctionner.

Obstacles	Propositions/idées
<p><b>a) Formation et rénovation de logements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Nouvelle Loi sur les marchés publics (passage par des opérateurs agréés : EFT ou OIS) est jugé comme un frein.</li> <li>➤ Accusation de concurrence déloyale par le secteur privé qui estime que les encadrants et les bénéficiaires profitent déjà de subsides.</li> <li>➤ La réglementation des subsides accordés pour la rénovation de logements d'insertion est jugée inadéquate : le délai de réalisation est de 2 ans, ce qui est insuffisant pour des stagiaires en formation.</li> <li>➤ Les chômeurs qui ne pouvaient rénover leur logement sans être pénalisés sur le montant de leurs allocations de chômage.</li> <li>➤ Problème du créneau de subsidiation pour un public totalement déstructuré : ils sont sortis du budget « logement d'insertion », mais le manque de rentabilité ne peut leur permettre de devenir une « entreprise d'insertion ».</li> <li>➤ Le salaire trop bas des encadrants de ce type de projet oblige les associations à engager du personnel peu qualifié, ce qui est une erreur stratégique pour le public à encadrer.</li> </ul>	<p><b>a) Formation et rénovation de logements :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un montage partenarial avec l'ONEM a permis à des travailleuses bénévoles de continuer à toucher leur allocations de chômage.</li> <li>➤ Signature d'une convention de travail entre une asbl et un établissement scolaire qui va rénover les logements.</li> <li>➤ Des dettes de loyer sont apurées via un travail en Régie de cité sociale. Mais ce système a été jugé illégal : les heures de travail sont assimilées à du travail au noir pour lequel aucune cotisation sociale n'est versée.</li> </ul>
<p><b>b) La formation – emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Des quotas de présence en formation sont exigés pour l'obtention de subsides. Or ces quotas ne semblent pas tenir compte des personnes qui quittent les formations en cours (notamment en début de formation).</li> <li>➤ Pressions pour réduire les temps de formation ou les mettre sous forme de</li> </ul>	<p><b>b) La formation – emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les stagiaires qui ont fini leur formation tout en s'essayant à travailler hors de l'institution qui les a formés conservent leur contrat de travail avec l'institution au cas où...</li> </ul>

<p>petits modules, système incompatible avec le type de public formé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'établissement de statistiques basées uniquement sur des indicateurs quantitatifs (par exemple le taux de mise à l'emploi) est utile, mais insuffisant parce que ces centres de formations poursuivent en même temps d'autres objectifs qu'il faudrait aussi quantifier.</li> </ul>	
<p><b>c) Complexité des procédures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obligation pour une mise en ordre administrative de faire des aller-retour, « d'y consacrer un temps plein ».</li> <li>➤ Difficile de jongler avec les dispositions légales émanant des différentes régions et communautés. Par exemple, l'octroi de subsides ne permettant pas d'accueillir (au Balloir) des enfants qui ressortent d'une autre communauté linguistique.</li> <li>➤ Complexité pour comprendre le système d'obtention des aides régionales à la Rénovation – procédure trop longue – pourcentage calculé sur la part subsidiée et non sur le montant total des travaux – pas d'explications dans les lettres de promesse – pas d'information sur les recours possibles en cas de contestation – peur d'une augmentation du revenu cadastral.</li> <li>➤ Le fonctionnement différent d'un CPAS à l'autre entraîne un sentiment lourd d'arbitraire et de fonctionnement « à la tête du client » (réfugiés).</li> <li>➤ Complexité de la législation concernant la dissolution de la copropriété ou le remplacement d'un copropriétaire (habitants en camping résidentiel).</li> </ul>	<p><b>c) Complexité des procédures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rédiger un document – selon le problème - qui présenterait clairement tous les documents nécessaires pour se mettre en ordre.</li> <li>➤ Refonte de l'agrément des subventions accordées aux services d'accompagnement pour personnes handicapées est jugée positive : mieux pour le travail en milieu ouvert et simplification des démarches.</li> </ul>
<p><b>d) Le logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les dettes énergétiques des personnes empêchent l'ouverture de compteur gaz/électricité dans le logement d'insertion. Il faudrait améliorer les partenariats avec les CPAS pour réduire les temps de négociation.</li> <li>➤ Selon l'arrêté sur les logements de transit, il faut employer minimum 2 temps pleins</li> </ul>	<p><b>d) Le logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Associations qui octroient des garanties locatives à des personnes qui ne l'obtiennent pas via leur CPAS.</li> <li>➤ Réalisation de contrats à clause « morale » (sans valeur légale) : une famille immigrée, pour conserver son logement, s'engage à accueillir et à apporter sécurité à une personne âgée – contrat de « partage</li> </ul>

<p>par mois pour obtenir un subside de fonctionnement. Que faire si l'on emploie moins de personnel ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Problème des AIS qui sont « réservées » aux communes de plus de 50.000 habitants. D'autres en auraient besoin.</li> <li>➤ La résolutions des problèmes locatifs par la Justice de paix est considérée par les locataires et les propriétaires comme insatisfaisante.</li> <li>➤ Les normes édictées en matière de surface habitable dans un logement devraient être réduites dans certaines conditions (camping résidentiel).</li> <li>➤ Le manque de possibilité de relogement des personnes qui passent en institution allonge les délais en institution et empêche la possibilité d'accueillir de nouvelles personnes en demande (de plus en plus de candidats réfugiés).</li> </ul>	<p>du logement ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contrat d'occupation « à titre précaire » : une association sous-loue à un propriétaire (type AIS), puis fait « glisser » le bail vers le locataire. Ce contrat « à titre précaire » est à confirmer chaque mois (parfois chaque semaine) par le(s) demandeur(s).</li> <li>➤ Une association réalise une médiation entre locataires et propriétaires en amont du recours à la Justice de Paix.</li> <li>➤ Le droit au logement inclut la notion de logement de qualité. C'est en ce sens que des associations tentent de promouvoir l'idée du « logement de transit de qualité ».</li> </ul>
<p><b>e) Organismes publics</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manque d'accessibilité aux administrations communales pour les handicapés.</li> <li>➤ Difficultés à obtenir un budget pour lancer un nouveau projet.</li> <li>➤ Méfiance des pouvoirs publics vis-à-vis des « pauvres » et difficulté à obtenir des prêts.</li> <li>➤ Phénomène NIMBY (Not In My Back Yard – pas chez moi) qui joue également chez les élus : par exemple, refus de voir venir s'installer certaines populations comme les résidents en camping, les gens du voyage, les réfugiés, etc.</li> </ul>	<p><b>e) Organismes publics</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développer avec les autorités de la Ville un dialogue stratégique pour faire valoir le droit au logement (par exemple via les squats « de qualité »).</li> </ul>

La colonne des obstacles est bien plus étendue que celle des pistes de solution... Il n'en demeure pas moins que parmi les solutions énoncées, on retrouve la pratique « innovante » de certaines associations qui cherchent à combler un manque, à fonctionner dans des interstices, à proposer une alternative, même si celle-ci est ensuite condamnée parce que jugée « illégale » (comme le travail en régie de

quartier à Empalot – *fiche 24* – pour payer des arriérés de loyer).

Malgré la relation de confiance qui a pu s'établir durant la réalisation de ce travail, nous sommes conscients des limites de ces données, notamment en matière de solutions « illégales » ou à la limite de la légalité parce que les acteurs ne savent jamais in fine l'usage qui sera fait de leurs informations.

## Participation et partenariat

Au départ de notre travail, nous avons voulu inclure dans les rubriques celui de la « participation des bénéficiaires » parce qu'à notre avis c'était un élément important d'auto-évaluation des projets. A l'origine de notre sélection, nous voulions considérer ce critère comme discriminant pour choisir les expériences à inventorier. Finalement, la participation des bénéficiaires s'est avérée difficile à traiter comme critère. La participation est devenue pour les associations un incontournable pour être reconnues ou pour obtenir certains subsides. Bref, tout le monde dit faire de la participation et l'inclut dans ses structures de fonctionnement, ce qui ne signifie pas de facto – à notre avis – qu'il s'agisse d'un véritable processus participatif.

Nous voudrions traiter le sujet de manière un peu différente des points qui précèdent, à savoir en tentant de donner au maximum la parole aux gens que nous avons rencontrés durant notre travail, quel que soit leur statut, que cette rencontre ait eu lieu dans leurs locaux ou lors de la journée de rencontre des politiques le 17 septembre.

C'est pourquoi, nous articulons ce chapitre en deux temps : d'une part quelques réflexions sur la participation et le partenariat, réflexions peut-être étonnantes dans un contexte « lénifiant » par rapport à ces concepts. D'autre part, nous resterons au plus près de la parole des personnes en ne proposant qu'une simple structure à leurs apports.

### Réflexions originales :

Au vu des expériences rencontrées, trois réflexions-clés semblent émerger quant à la **participation des bénéficiaires** :

- **S'il existe un droit à participer, il doit aussi exister un droit à la non participation : avoir le droit d'être pris en charge pour pouvoir à terme reprendre pied dans la vie.** « *la participation est encouragée, mais jamais obligatoire* » nous dit-on au **Balloir** – *fiche 2*. A **Sans-Abri Castors** – *fiche 18* -, le public y est tellement déstructuré qu'il est important de le laisser souffler. Au **Germeur** – *fiche 19* -, on laisse le temps aux femmes qui arrivent de souffler.
- **Vouloir faire participer les gens implique leur laisser une véritable marge de manœuvre décisionnelle dans les projets qu'ils veulent développer.** Un travailleur de terrain

nous disait : « *mon problème n'est pas de créer de nouvelles initiatives, mais d'arriver à suivre le mouvement car ils ont plein d'idées* ».

- **Participer permet d'acquérir les outils culturels dont on manquait pour défendre ses droits et/ou apprendre à s'en sortir soi-même.** La *fiche 17* qui parle d'un jeu collectif insiste sur cet aspect, mais d'autres y font allusion indirectement : les personnes « déstructurées » manquent ou ont perdu les moyens culturels nécessaires pour fonctionner dans notre société. L'apprentissage ou la redécouverte de ces moyens est une clef pour l'insertion.

Trois idées-clé émergent aussi concernant le **partenariat** :

- **Le partenariat réussi est très riche, mais les conditions pour sa mise en œuvre sont difficiles.** Les associations sont le plus souvent en rivalité sur le terrain et, au mieux, même si elles partagent les mêmes valeurs, elles ont toujours des modes de fonctionnement légèrement différents du voisin. Certaines associations imaginent la mise sur pied de « protocoles de partenariat ».
- **Les partenariats sont souvent mis en place pour améliorer les transversalités, mais d'autres problèmes surgissent alors.** Une des participantes à la journée finale soulignait de manière pertinente :

*« Depuis qu'on a mis en place la transversalité, plus personne ne se sent responsable de rien. »*

- **Un partenariat réussi requiert la mise en place d'une relation d'égal à égal.** Que la partenaire soit le bénéficiaire du projet ou une autre association, l'égalité, le rapport win-win ou gagnant-gagnant semble indispensable. Une telle relation implique qu'à tout moment, chaque partenaire ait le pouvoir de dire non à l'autre et de sortir du partenariat sans que les conséquences lui soient défavorables.

### Qu'en pensent les personnes rencontrées ?

Pour ne pas que la participation paraisse être un carnet rose, nous parlerons d'emblée des **problèmes rencontrés à faire participer les gens**, à les mobiliser sur le long terme, des conséquences engendrées par un processus participatif sur la remise en question de l'organisation sociale.

#### Fiche 16

Le Directeur dit : *« avec ceux qui ont participé au projet, un rapport de confiance, un autre mode de relation a été instauré dans lequel ils se sont sentis valorisés »*

Une travailleuse dit : *« au début, ils sont tout feu tout flamme, et puis l'enthousiasme s'estompe et quand ils quittent la maison, ils arrêtent de participer au projet. Ca marche quelques semaines et puis ça s'arrête. Avec un petit groupe de motivés, le projet prend son envol, mais lorsque certains ont quitté, les autres n'ont plus continué ».*

*« S'il fait beau en ville, on a moins de chance de voir des participants ».*

*« Si les discussions sur le rapport qu'on entretient avec les règles d'une institution sont riches, il n'est pas toujours facile pour l'institution de gérer le questionnement qu'elles génèrent. La dynamique instaurée donne une grande légitimité aux positions des participants qui ont parfois tendance à revendiquer des choses qui ne sont pas toujours évidentes à gérer au niveau institutionnel ».*

### Fiche 1

*« Les intervenants sentent la participation dépendante d'un soutien extérieur, mais aussi de certaines personnes ressources au sein même du quartier qui peuvent dynamiser le voisinage. »*  
*« Les intervenants soulignent l'importance de la continuité d'une présence régulière sur le site et dans la durée pour assurer un rôle d'animation et de stimulation de la participation. »*

### Fiche 18

*« A sans-abri castors, on est pris comme on est ; les responsables font preuve de souplesse »*  
*« Plus de la moitié de ceux qui s'engagent au point de départ abandonnent. Certains même « profitent » de l'association pour se reloger un temps sans même payer les charges tel que le chauffage de leur logement provisoire ».*

La participation, c'est d'abord celle du **quotidien** et pas seulement l'implication dans des débats de société. La participation au quotidien, c'est celle qui retisse du lien entre les personnes.

### Fiche 2

*« Quand on propose aux personnes de participer aux activités, on veille à leur expliquer l'histoire du projet et l'intérêt de leur participation aux différentes tâches »*  
*« On est multifonctionnel. Par exemple, l'homme à tout faire ou la femme d'ouvrage viennent servir lors du repas. »*

### Fiche 3

*« Je vis 24 H sur 24 dans ma maison, il faut arranger mon cadre de vie de tous les jours »*  
*« Quand un propriétaire effectue des travaux, on demande aux voisins s'ils auraient aussi besoin de louer un container et, si oui, on peut en louer un à plusieurs pour limiter les frais. »*

### Fiche 7

*Une maman immigrée dit : « la personne âgées précédente s'est beaucoup occupée de mes enfants quand ils étaient tous petits. Elle les gardait lorsque j'allais faire des courses ou rechercher les grands à l'école. Elle était devenue une grand-mère pour les enfants. Elle montait pour boire le thé ou pour faire les devoirs avec les enfants »*

Retisser du lien, **participer, donne une raison de vivre, un sentiment d'utilité sociale**, y compris pour ceux que la société a volontairement « déliés » : les détenus. Par raison, utilité, nous entendrons également la capacité à se prendre en charge, être responsable. Et, du côté des intervenants ou des pouvoirs publics, la reconnaissance de l'expertise de terrain des personnes en difficultés, expertise qui, reconnue, leur donne aussi une utilité sociale si on les consulte.

#### Fiche 2

*« La participation est encouragée, mais jamais obligatoire. Cela renforce le sentiment d'utilité, diminue certains coûts et augmente la qualité générale des services rendus dans l'institution. »*

#### Fiche 29

Permettre la mise en place de filières d'insertion pour certains publics volontairement exclus de la société comme les détenus.

#### Fiche 5

*« Dans leurs pays, ces hommes ont une certaine formation, une certaine place dans la société. Arrivés ici, ils sont déboussolés car ils ne sont plus rien ».*

*« On ne leur donne pas un poisson, on leur apprend à pêcher »*

*« On n'est pas seulement là pour recevoir, mais on peut donner, on se sent utile pour les autres. »*

#### Fiche 6

*« Après un long séjour en Afrique, je suis rentré à Anvers où j'ai habité dans une boîte en carton pendant quatre mois. Maintenant, je fais le tour des commerces des boulangeries, des marchés pour récolter les surplus et les invendus afin de les redistribuer aux différents projets soutenus par la DAK. Pour moi, cela me donne une bonne raison de vivre. »*

Pour y parvenir, comme nous l'avions dit plus haut dans le cadre des partenariats, il faut **construire ou reconstruire une relation d'égal à égal** avec les personnes en difficultés, **sortir du rapport assisté-assistant** qui ne permet pas aux personnes ainsi « aidées » de sortir de ce cercle vicieux.

#### Fiche 15

*« On veut devenir des habitants normaux. C'est le paradoxe de la citoyenneté : on paie des taxes communales, mais on en a que des retombées partielles ».*

*« au terme de la procédure, il faudra que chacun soit gagnant : la société copropriétaire majoritaire, les 30 familles, la commune,... »*

*« Ce sont les gens d'ici qui pourront apporter une solution »*

#### Fiche 21

*« Les personnes concernées à la conception et gestion du projet sont associées dans le cadre d'une commission paritaire. »*

#### Fiche 26

Mise en place d'une commission de quartier pour coordonner les relations entre habitants et pouvoirs publics.

#### Fiche 4

« La solidarité, c'est aussi quand ça marche bien »  
« On ne se sent pas dans un carcan scolaire. On est intégré dans une équipe. C'est la première fois que j'entends qu'une formation organise des Assemblées générales pour avoir l'avis des stagiaires »  
« Ma préoccupation quand quelqu'un rentre dans l'école, c'est qu'il ait une place dans le projet (...) moi, je considère d'abord les stagiaires comme des individus, des citoyens, avant d'être des stagiaires ».  
« Certains stagiaires posent clairement la limite de leur implication dans le projet. »

#### Fiche 12

« Les choses ne sont pas imposées par les travailleurs, il s'agit d'une collaboration par rapport à des besoins. La travail part de la demande de la personne. Il n'y a pas de contrat déterminé, il s'agit d'une collaboration à plein temps, dans les deux sens ».  
Les « bénéficiaires » se sentent d'égal à égal avec les travailleurs.  
« On peut venir avec n'importe quel projet, quel qu'il soit, il y a toujours un accueil des projets. C'est aussi une aide par rapport à de la peinture, des petits travaux de réparation ou des grosses courses ».  
« C'est un lieu où il y a des interactions »

#### Fiche 19

« C'est du social à la hauteur, qui redonne confiance en soi parce qu'on vous fait confiance. Vous êtes digne de confiance. On vous donne la clef de la maison et vous pouvez y entrer immédiatement, dit une hébergée du transit 77. C'est un environnement gai, c'est bien pensé »  
« Au Gerموir, ce sont les femmes qui dirigent, qui sont à la fois des femmes, mères et épouses. Elles sont formées dans le social, éducatrices, et ont de la psychologie. Elles nous montrent qu'on est capables d'arriver et le bâtiment qu'elles occupent en est une preuve. Elles ont mis tout ça en place pour aider les femmes qui n'arrivent pas comme elles. Ce sont des femmes qui savent par quelles étapes passent les femmes. En plus, ici, on est assurées d'avoir une formation sérieuse pour avoir une ouverture vers un emploi ».

#### Fiche 14

Gestion de conflits locataires – propriétaires : « Dans le cas de l'expérience qui a été menée à son terme, les parties sont arrivées à un compromis. Il a été mis en œuvre et, jusqu'à présent, le conflit est pacifié ». L'accord est recherché directement avec les personnes et n'existe que si les deux parties trouvent un terrain d'entente contrairement à la procédure en Justice où il y a toujours un gagnant et un perdant.

#### Fiche 27

« Trouver la solution à son problème sans demander un assistantat social ».

#### Fiche 31

Trouver des solutions à son problème : construire son logement sans assistantat.

Cette relation d'égal à égal, de gagnant-gagnant dans une relation impose des **formes de communication participative différentes et ouvertes aux différences** pour arriver à prendre réellement conscience du problème des autres plutôt que de rester obnubilé par son propre point de vue, son problème. Communiquer implique aussi mettre en œuvre des outils et des moyens adéquats. Un **médiateur issu du groupe** peut être utile pour cela.

#### Fiche 8

Un propriétaire dit : « *On se rend compte qu'il existe des personnes avec des difficultés, on peut faire plaisir sans faire de gros sacrifices (...). On ne se rend pas compte que le coût du loyer est un obstacle* ».

#### Fiche 9

« *Même si c'est difficile de parler puisqu'ils ne parlent pratiquement pas français (les Peuls), on communique. Ils sont très chaleureux et, avec l'un ou l'autre habitant, il y a vraiment une communication qui passe à travers le regard ou quand on se fait l'accolade pour se saluer* ».

« *Le projet apprend peut-être à être plus tolérant (...), il me donne envie de vivre dans une autre communauté* ».

#### Fiche 20

« *À WOTEPA, le « gangmaker » est un personnage important au niveau du logement. Il est le responsable d'une unité d'habitation. Son rôle est d'assurer la communication entre les locataires et la société de logements d'un part, et entre les locataires d'autre part. Chacun reste responsable de la bonne pratique de l'immeuble.*

*Il existe tout un système d'élection de ce « gangmaker ».*

*Le système fonctionne depuis trois ans et les réunions avec les « gangmaker », organisées une fois par mois, permettent de se pencher sur la vie dans les immeubles.*

*Les rénovations ont été réalisées aussi en tenant compte de l'expérience des gens qui vivent dans des meublés. »*

Cette « nouvelle » communication peut être l'**occasion de mettre en place un processus « d'éducation à la participation »**, processus tant pour les personnes en difficultés que pour les personnes qui souhaitent les aider. Dans ce processus d'éducation, il est évident que les **outils culturels** sont des **incontournables pour trouver ses repères dans la société dans laquelle on est**. Ce peut être le cas des Belges comme des personnes immigrées ou issues de l'immigration.

#### Fiche 13

Démarche d'éducation citoyenne où les élèves d'une école vont réaliser des travaux de rénovation pour une population démunie en matière d'accès au logement.

### Fiche 11

« Ils aident les jeunes à se débrouiller dans la vie, à remplir des papiers, à chercher un logement » ;

« Ici, on est libre, mais au cas où, il y a possibilité de parler. L'appartement permet de se débrouiller, se retrouver soi-même. On a sa porte, sa clef, on est chez soi ».

« La personne vit là, se nourrit, va en formation la journée, peut avoir des loisirs,... elle doit aussi gérer son budget. »

### Fiche 24

Les gens prennent en charge leurs problèmes en travaillant en Régie de Quartier pour payer leurs dettes.

### Fiche 17

Il s'agit de « faire ensemble », le jeu n'a pas un contenu propre sinon celui que les joueurs précédents lui ont donné et ce que les joueurs du moment en font.

« sans action spécifique de l'équipe, cette démarche a déjà pour effet de relativiser le niveau de difficultés auquel chacun est confronté et redonne de l'espoir aux gens ».

« grâce aux questions et aux réponses du jeu, nous avons acquis plus de culture. Cela nous a servi entre autres pour le CPAS et le FOREM. (...) On ose dire des choses qu'on disait pas ; on ose aller vers les assistants sociaux. (...) Arrivés ici, on est paumés, on a peur de la vie, de toutes les démarches. Grâce au jeu, on s'adapte ».

Cette relation d'égal à égal implique aussi le **partage des responsabilités**, la possibilité pour les personnes en difficultés d'être prises « au sérieux » et quel meilleur moyen notre société a-t-elle actuellement de montrer sa confiance en ses citoyens qu'en **leur permettant d'avoir un accès décisionnel sur les fonds collectifs**. La valeur symbolique de l'argent et du partage du pouvoir via cet argent est largement expérimenté dans les projets participatifs.

### Fiche 3

« Cette collaboration avec la Maison de quartier a fait naître une conscience politique au niveau politique : j'irais volontiers voter ».

### Fiche 15

« L'objectif est d'initier la vigilance et le contrôle éthique de la société civile mondiale. Je m'investis à ce niveau car il existe des interrelations intéressantes entre le développement local endogène et intégré, soutenable et durable et le développement durable ».

### Fiche 23

« Chaque habitant participe à la gestion – au sens large – de De Refter. Ce qui implique la participation : à l'un des groupes qui gère l'administration ; aux groupes qui entretiennent les lieux (maçonnerie, charpente, électricité,...) ; aux groupes qui rendent la vie agréable (cuisson du pain, vente de produits biologiques, plantations de légumes et autres produits dans le potager) ; aux réunions où on débat de choses qui concernent tous les habitants. Les voisins deviennent alors des collègues de travail. C'est essentiel pour la vie dans un édifice d'habitat et de travail. On crée et on détermine ensemble sa façon de vivre ».

### Fiche 28

Le Budget Participatif explore l'accès aux décisions en matière de budget communal (dépenses et rentrées). C'est aussi l'occasion pour les habitants d'élargir leur vision pour faire « passer » leurs revendications : on ne peut revendiquer pour sa propre maison ou sa propre rue seulement, il faut une vision en terme de quartier pour être crédible.

### Fiche 10

« A titre d'exemple de participation là où elle est possible, explique l'administrateur délégué, l'entreprise a une caisse de 200.000 FB pour sponsoriser des activités sportives proposées par le personnel »  
Un journal a été créé dans lequel de nombreuses informations sont reprises concernant les grandes décisions prises par les différents comités et conseils auxquels participent les « bénéficiaires ».

### Fiche 22

Il s'agit ici de créer un outil de gestion participative qui servirait de base à une politique publique via un accès au micro-crédit.

### Fiche 30

« A l'instar de la situation économique des années '60, avec l'arrivée des migrants du Sud attirés au Nord par le boom économique, l'exclusion du logement devient la base des revendications sociales et économiques. »  
« Les futurs habitants, au contraire des projets « clefs en main », ont pu donner leur avis concernant les logements les logements et l'ensemble du site. (...) des logements construits sur base des souhaits et de la culture de ses habitants. »

Nous n'avons pas cherché à être exhaustif par rapport aux points de vue, conseils, limites liés aux processus participatifs. Nous nous sommes surtout intéressés aux éléments sur lesquels les acteurs de ces pratiques innovantes insistaient, compte tenu de leur expérience, de leurs envies ou non envies ainsi que des compromis en matière de gestion des institutions qui tentent de promouvoir cette participation : « les gens ont tendance à revendiquer des choses qui ne sont pas toujours évidentes à gérer au niveau institutionnel. »

## Conclusions

### Un inventaire...

... pour mobiliser les acteurs autour de pratiques innovantes !

Il ne s'agissait pas de créer un recueil de bonnes pratiques qui resterait dans quelques tiroirs, mais de pouvoir créer des synergies entre les acteurs de terrain, les politiques, les bénéficiaires pour mettre en place de nouvelles pratiques, pour aider à cette mise en place, pour élaborer des espaces d'innovation soutenus par les pouvoirs publics.

Nous espérons avoir pu contribuer à ce travail de mise en relation, de mise en réseau qui est, à notre avis, une base nécessaire pour faire avancer notre société dans sa lutte contre l'exclusion sociale.

### Et pour finir...

... une histoire

... celle de l'habitat adapté et modulable en ossature bois réalisé par l'association Javel (fiche 27)

Un architecte travaillant pour le Fonds du Logement en Belgique a été très intéressé par l'expérience de cette association. Il souhaiterait initier ce genre d'initiative dans le Quartier d'Initiative de Colfontaine. Le Directeur du projet Javel était présent lors de la journée du 17 septembre. Dès lors, d'autres participants à cette journée, issus d'associations diverses, l'ont rencontré : Solidarités Nouvelles, Sans Abri Castor, le médiateur social du Quartier d'Initiative de Tilleur ainsi que quelques représentants de sociétés d'habitations sociales. Au terme de cette journée, le Directeur du projet Javel se dit prêt à participer à une rencontre que décident de programmer les divers acteurs intéressés...

Enfin, nous espérons que ce travail n'est qu'un premier pas vers d'autres occasions de créer des synergies, de promouvoir les pratiques innovantes. Nous proposons donc au chapitre suivant quelques idées de suites pour ce travail :

- ❖ Une réflexion avec les acteurs de ces projets sur les formes de diffusion les plus adaptées ;
- ❖ La réalisation d'une modélisation de l'expérience, travail nécessaire pour rendre davantage possible un certain niveau de « transférabilité » de ces pratiques ;
- ❖ Une proposition de création d'un observatoire européen en matière de pratiques innovantes, favorisant la collecte d'informations, son traitement, sa diffusion ainsi que dès lors la mobilisateurs des acteurs de la lutte contre l'exclusion sociale ;
- ❖ Un exemple de soutien de ces pratiques innovantes (en matière de logement) par les pouvoirs publics en Hollande : le SEV.

## 1. Travail documentaire avec les acteurs de pratiques innovantes

---

### Objet

Travail documentaire et d'analyse sur les outils multimédia d'échange d'informations utiles à l'action en matière de lutte contre l'exclusion sociale.

### Objectif

Il s'agit d'une recherche documentaire sur les outils multimédia (brochures, livres, vidéo, technologies nouvelles) au service des utilisateurs potentiels en matière de lutte contre l'exclusion sociale. Ce travail collectif est une initiative pilote de mobilisation de personnes impliquées dans la lutte contre l'exclusion sociale. Il a pour objectif d'analyser les besoins du secteur de la lutte contre l'exclusion sociale en matière d'information et d'échange d'informations. L'analyse portera sur les besoins, le mode et le type d'information. Ce travail constitue également une étape intermédiaire dans la réalisation de documents sur divers supports en vue de diffuser des informations concernant la lutte contre l'exclusion sociale au niveau national et international.

En effet, ce travail s'inscrit dans un ensemble plus large qui vise à promouvoir les initiatives innovantes en matière de lutte contre l'exclusion sociale. Pour rappel, la Phase I de notre travail a consisté à réaliser un inventaire présentant une série de pratiques à caractère innovant. La méthode de collecte de l'information utilisée privilégie les rencontres de terrains et rassemble autour de la table différents protagonistes de l'initiative (fondateurs, travailleurs, bénéficiaires, partenaires du projet, ...) auxquels est proposée une animation spécifique visant à réaliser une présentation et une auto-évaluation des initiatives.

Suite à la réalisation de l'inventaire, et à l'organisation de la journée de restitution entre autres avec les différentes initiatives rencontrées (prévue pour la mi-septembre 2001), et dans le but de prolonger un mouvement d'échange et de rencontre entre différents acteurs de la lutte contre l'exclusion sociale, Habitat et Participation envisage, comme il est décrit au début de ce dossier, de réaliser d'un travail documentaire effectué en collaboration avec les initiatives rencontrées dans le cadre de l'inventaire afin d'évaluer, avec eux, les outils documentaires les plus utiles à leur utilisations en terme de besoin, mode, et type d'information.

Habitat et Participation veut cette démarche originale par les dynamiques qu'elle cherche à promouvoir : la participation, le travail en réseaux et le travail avec le terrain (notamment les initiatives consultées durant la première phase). L'originalité du travail tient également dans l'analyse de la diffusion documentaire qui correspond le plus aux besoins des utilisateurs de l'information.

### Déroulement de la mission

Si *in fine* cette mission peut être comprise comme une phase préparatoire à la mise en place de moyens de diffusions d'informations consacrées à la lutte contre l'exclusion sociale, elle poursuit en elle-même l'objectif d'effectuer une analyse documentaire des moyens de diffusions et du type d'information utiles à l'action dans le secteur de la lutte contre l'exclusion sociale tant pour les travailleurs des initiatives que pour les bénéficiaires.

## Ce projet s'articule en six étapes

### 1. Publication de l'inventaire sous forme de fiches

Connexe mais à cheval entre la Phase I et II, cette étape s'inscrit dans la ligne directe du travail réalisé dans la Phase I intitulée « Inventaire des pratiques innovantes en matière de la lutte contre l'exclusion sociale ». Cette première partie du temps de la Phase II sera consacrée à la diffusion des fiches d'expériences réalisées sous forme de fiches DPH sur base du rapport final de la Phase I.

### 2. Prise de contact avec les partenaires potentiels

Toutes les initiatives rencontrées au cours de la recherche seront invitées à prendre part à ce travail. Nous inviterons éventuellement l'une ou l'autre initiative porteuse d'innovation qui n'a pu être reprise dans l'inventaire réalisé en phase I pour diverses raisons.

### 3. Investigation par courrier (Questionnaire) et dépouillement

Afin de mieux connaître les canaux de diffusion et de récolte d'information des participants, nous envisageons de leur communiquer un questionnaire portant sur les différents moyens de diffusions. Nous pensons notamment à l'utilisation du Web pour collecter de l'information, pour en diffuser, pour échanger et par là, évaluer leur intérêt par rapport à ce mode de communication.

Il s'agira donc de rédiger le questionnaire, de l'envoyer aux différents services, d'en assurer le suivi et de les dépouiller.

### 4. Recherche documentaire

Parallèlement à l'envoi du questionnaire, nous effectuerons une recherche documentaire. Celle-ci portera sur les différents moyens de diffusion d'information. Dans ce but nous rassembleront une série d'exemples à soumettre à discussion aux participants afin d'évaluer en groupe les avantages et les points faibles de ces documents. Nous investiguerons notamment au niveau des portails et sites Web existants dans le cadre de la lutte contre l'exclusion sociale.

### 5. Rencontres avec les participants

Nous envisageons d'organiser quatre rencontres avec les participants. Outre une discussion sur les modes de diffusion (Papier, vidéo, audio, Web, ...), et afin de se pencher sur le type d'information souhaité par les utilisateurs (professionnels de la lutte contre l'exclusion et bénéficiaires de services), nous utiliserons l'exemple du portail et du site Web comme objet d'étude pour accéder à une meilleure connaissance et une analyse du type d'information utile. Lors des deux dernières rencontres, nous inviterons notre partenaire technique de L'AMI à participer au travail afin d'envisager les possibilités techniques en fonction du travail réalisé avec les participants.

Afin de promouvoir simultanément la rencontre entre les participants issus de divers initiatives, nous suggérons que les réunions aient lieu dans les différents services participants en faisant une tournante.

## **6. Rédaction**

Nous proposons de rédiger un cahier-outil. L'intérêt du cahier-outil est de fournir une information claire et concise d'informations utiles à l'action. Celui qui nous occupe se présentera en deux volets : l'un présentera la démarche méthodologique adoptée avec les participants ; l'autre présentera les différentes propositions en terme de moyens de diffusion et de type d'informations attendus ou souhaités dans les outils de diffusions.

Nous espérons que ce travail pourra se réaliser entre novembre 2001 et février 2002 avec le soutien de la Région wallonne via le Cabinet du Ministre des Affaires Sociales et de la Santé.

## 2. Chantiers pour modéliser les expériences innovantes

---

Ci-dessous les divers chapitres composant la proposition de projet remise par Habitat et Participation à l'Union européenne dans le cadre de la ligne budgétaire B3-4105 (volet III).

### Les constats de base

Nous partons du constat que la lutte contre l'exclusion sociale doit s'ancrer dans une approche du processus d'exclusion, prenant en compte les facteurs d'exclusion (liés aux trajectoires de vie) et promouvant des vecteurs d'insertion (emploi – logement – santé -...) de manière intégrée.

De plus, les pratiques de terrain sont, par la force des choses, bien souvent en avance sur les pratiques institutionnalisées et les législations qui les accompagnent. Il est donc important que les pratiques « innovantes » de terrain puissent apporter des éléments nouveaux de réponse, puissent permettre des modifications dans les pratiques en place.

L'échange d'expériences entre des partenaires surtout s'ils sont d'origines différentes, vivants des réalités différentes peut apporter des éléments d'information à condition de se doter de méthodes et d'outils communs pour « analyser », « modéliser » les expériences. En l'absence de ce travail de modélisation, notre expérience (au sein d'un réseau mondial d'échange d'expériences) nous pousse à constater que bien souvent les expériences sont amassées sans pouvoir servir de bases à de nouveaux projets.

Enfin, nous partons du principe méthodologique que nous apprenons plus de nos réussites que de nos échecs et qu'il faut donc focaliser notre attention sur des projets globalement réussis, c'est-à-dire aussi en analysant les causes de réussite, donc également la manière dont les échecs, les erreurs, les barrières ont pu être dépassés. Ces expériences innovantes réussies devraient être diffusées de la manière la plus large possible (portail internet). L'objectif à terme pourrait être de créer une base de données européennes par le biais d'un observatoire de ces expériences de lutte contre l'exclusion sociale.

### La finalité du projet

**Permettre aux acteurs de terrains divers, qu'ils soient d'origine publique ou privée d'avoir accès (via un portail informatique) à une information modélisée issue de pratiques innovantes en matière de lutte contre l'exclusion sociale. A long terme, ce pourrait un premier pas vers la création d'un observatoire de pratiques innovantes en matière de lutte contre l'exclusion sociale.**

**Ces pratiques doivent se centrer plus spécifiquement sur le logement, l'emploi et la formation dans des projets où ces divers vecteurs d'insertion sont approchés de manière intégrée.**

### Objectifs opérationnels du projet

Nous nous proposons pour ce faire avec des partenaires d'horizons différents de :

- a) Recenser 10 expériences innovantes dans chaque pays partenaire ;
- b) Se doter d'outils communs d'analyse (existants et à créer);
- c) Modéliser les 10 expériences ;
- d) Réaliser l'exercice de la transférabilité de l'expérience en réécrivant dans un autre contexte une à trois expériences étrangères modélisées et de les soumettre aux partenaires locaux compétents pour évaluer le bien fondé du projet « novateur » dans un autre contexte;
- e) Créer un portail internet où se situeraient les expériences, la méthodologie suivie pour recueillir l'information et l'outil de modélisation qui a été créé, les modélisations réalisées, les liens vers d'autres sites comptabilisant des expériences innovantes.

## Nos indicateurs de réalisation

### Le projet :

1. L'approche multidimensionnelle de l'exclusion sociale : le champ de la recherche
2. L'échange d'expériences « modélisées » comme méthode d'investigation
3. L'innovation sociale comme objet de recherche
4. Le WBS et la carte des acteurs comme outils d'analyse :
  - a) Le Work Breakdown Structure
  - b) La carte des acteurs
  - c) Création commune d'un outil de modélisation
5. un portail informatif et méthodologique comme outil de visibilité de la démarche pour une large diffusion des résultats
6. Une journée et demi de restitution finale sous forme de colloque avec des ateliers de travail transnationaux sur les résultats et les suites
7. Partenaires :
  - L'AMI (Paris) = partenaire technique
  - Unione Inquilini (Italie)
  - AITEC (France)
  - EUROSUR (Espagne)
  - HABITAT ET PARTICIPATION (Belgique)
8. Calendrier des tâches
9. Evaluation du projet
10. Budget demandé : 150.000 euros

Si le projet est accepté, nous le réaliserons entre décembre 2001 et décembre 2002, avec le soutien du Ministre des Affaires Sociales et de la Santé ainsi que de la Fondation Charles Léopold Meyer pour le Progrès de l'Homme (Fondation parisienne de droit suisse).

### 3. Création d'un observatoire européen de pratiques innovantes en matière de lutte contre l'exclusion sociale

---

Habitat et Participation avait remis en août 1999 un projet de création d'observatoire européen en matière d'exclusion urbaine. Bien que refusé, le projet reste dans nos esprits parce qu'il nous semble capital pour promouvoir un espace d'innovation sociale au niveau européen.

#### Objectifs généraux

Le projet vise à construire un instrument innovant, soit un réseau européen interactif de la société civile, pré-requis important pour promouvoir le dialogue civil et la participation des citoyens, et notamment des personnes exclues, en respectant la dimension de la différence de genre. Ce réseau mettrait sur pied un site WEB pour :

- ❖ soutenir le recueil, l'échange et l'évaluation d'expériences, soit de bonnes pratiques et de stratégies éprouvées et/ou novatrices, visant à combattre l'exclusion urbaine et à favoriser l'insertion;
- ❖ favoriser l'élaboration de propositions en vue de mettre en œuvre, par une action concertée entre tous les partenaires sociaux, et notamment avec les institutions européennes, des actions préparatoires pour atteindre les objectifs 13 et 137 du Traité de l'Union européenne.

#### Objectifs et résultats

Il existe, en matière d'exclusion urbaine, de nombreuses études, académiques et autres, qui analysent les questions relatives à la transformation des villes. Or, assez souvent, ces recherches demeurent lettre morte dans les tiroirs ou, lorsqu'elles sont utilisées dans l'élaboration de politiques d'intégration, établissent parfois très peu de rapports avec les sujets (ou acteurs) concernés.

Il semble en effet qu'il n'y ait pas de systématisation des données, ni de valorisation des compétences accumulées par les différents partenaires dans les pays de l'Union européenne. La fragmentation et la dispersion des connaissances ont des effets négatifs. C'est une des causes obligeant constamment les associations de terrain et les acteurs de la question urbaine à devoir (re)découvrir comment faire face aux problèmes d'exclusion.

Il s'agit là d'une situation amplement décrite lors de la recherche-action internationale « Stratégies des habitants dans les villes », coordonnée par l'Unione Inquilini et Habitat et Participation en 1998 en vue du colloque international HIC (Habitat International Coalition), organisé à Venise sur le même thème en 1998 également.

Des études de cas recensées lors de ce colloque ont démontré les effets pervers de certains projets transnationaux sur le cadre de vie, alors qu'il semble certain que les associations de terrain, voire les ONGs et les institutions, avaient des instruments adéquats pour défendre le droit de vivre en ville des diverses couches sociales.

Les associations et les ONGs ont une demande forte d'échange d'expériences, d'analyse en commun, de mise sur pied d'un réseau européen qui puisse commencer à donner certaines réponses.

(...)

L'observatoire européen des habitants en matière d'exclusion sociale (urbaine) devrait promouvoir le dialogue civil pour soutenir la participation des citoyens, notamment celle des personnes exclues de manière à :

- ❖ **soutenir le recueil et l'échange d'expériences**, soit de bonnes pratiques et de stratégies éprouvées et novatrices, sous forme de fiches informatisées, au niveau de la société civile, visant à combattre l'exclusion urbaine et à favoriser l'intégration, voire à alimenter la base de données de la Commission européenne et du Parlement européen ;
- ❖ **être utilisé comme base de données pour l'évaluation** concernant l'impact des structures du dialogue civil et des pratiques dans les Etats membres sur la promotion et la prise en compte de l'intégration sociale et de la participation des citoyens ;
- ❖ **favoriser l'élaboration de propositions en vue de mettre en œuvre une action concertée au niveau européen** afin de développer la mobilisation de projets locaux, régionaux, nationaux et transnationaux de rénovation urbaine durable et, notamment, pour contribuer à formuler un ensemble de propositions répondant correctement aux articles 13 et 137 du Traité de l'Union européenne.

#### 4. Un soutien politique d'un espace d'innovation

---

Sans prétendre que la proposition ci-dessous est la solution adaptée à la Région wallonne ou bruxelloise en matière de soutien politique à l'innovation, nous n'avons pu résister à la tentation de montrer dans ce document qu'il existe – ici en Hollande – des démarches publiques de soutien aux initiatives privées.

C'est le cas du SEV en Hollande dont nous avons appris l'existence lors du colloque « Logement, outil de cohésion sociale » à Liège les 24 et 25 septembre 2001.

Faute de temps, nous proposons au lecteur la version néerlandaise téléchargeable sur internet.

<http://www.sev.nl/sev/watissev/right.htm>







---

# Journée de restitution du 17 septembre 2001 : Quand les actions rencontrent les politiques

---

Cette journée a été l'occasion de faire se rencontrer les porteurs de projets et les personnes intéressées par leurs initiatives : autres porteurs de projets, politiques, administration publique. Cette journée s'est déroulée au Germeir et a été structurée essentiellement autour de trois ateliers de réflexions et de propositions à adresser aux acteurs présents.

## Trois carrefours :

Les participants sont invités à s'inscrire dans un des trois carrefours proposés. Les objectifs transversaux de ces carrefours sont les suivants :

- Echanger des informations sur des pratiques innovantes menées par les services ;
- Echanger des idées pour répondre à des obstacles rencontrés dans la mise en œuvre de projets innovants visant la réinsertion socioprofessionnelle et par le logement ;
- Formuler des propositions concrètes en terme de besoins au niveau juridique ou législatif soutenant l'amélioration de pratiques actuelles ou la mise en œuvre de projets novateurs.

## 1. Habitat et social

Quel intermédiaire social pour accéder à un logement de qualité ? Quelles sont les différentes formules d'aide pour l'accès au logement qui misent sur les capacités des gens ?

Une série d'initiatives qui proposent du logement passent par la rénovation et la réhabilitation. Quelles synergies possibles entre rénovation de logements à finalité sociale et des formations dans le secteur du bâtiment destinées à des personnes défavorisées (en général) et/ou des futurs habitants (en particulier) ?

Lors de l'acquisition/rénovation d'un logement à finalité sociale, les opérateurs sociaux s'accordent pour dire que les caractéristiques du logement jouent un rôle non négligeable (caractéristiques de type externe comme l'environnement du quartier, les moyens de transports ou les services de proximité ; caractéristiques internes comme l'utilisation d'énergie et le choix des appareils, le type de matériaux utilisés au niveau des installations sanitaires et de cuisine, etc.). Quels enseignements peut-on tirer des pratiques ?

Après avoir acquis un immeuble, quelle gestion de l'immeuble adopter ? Quels sont les besoins et les moyens ? Par exemple au niveau de la gestion des petits travaux d'entretien et de rénovation.

## 2. Aspects juridiques et financiers

Quelles formules de bail pour aider les personnes à accéder à un logement décent ?

Quel avenir pour le rôle émergent et crucial joué par les opérateurs sociaux en tant que médiateurs entre propriétaires et locataires ?

Souvent le statut social (d'allocataires sociaux de diverses aides) est encore considéré comme un frein à l'implication dans diverses formations ou formules de remise en activité qui sortent des sentiers battus, quelles possibilités exploiter pour dépasser cet obstacle ?

La question des appels d'offre européens et de la nouvelle réglementation en la matière est accueillie différemment d'un opérateur de services à l'autre. Quelles incidences sur les pratiques et quelles propositions faire en la matière ?

En ce qui concerne les aspects financiers, quels partenariats financiers envisager entre subventions publiques et investisseurs privés?

### **3. Participation et lien social**

Certains services favorisent l'échange d'expérience entre bénéficiaires. Comment soutenir cette démarche dans les pratiques ?

Quelle communication entre services et quel développement de réseaux pour améliorer les pratiques ?

La participation des bénéficiaires dans leur propre insertion ne va pas de soi mais demande du personnel pour assurer la stimulation et le soutien des usagers dans la démarche proposée.

Quelles pistes envisager ?

Pour beaucoup des services rencontrés, l'intégration des personnes en difficultés passe par un accompagnement global. Certaines penchent pour dire que cet accompagnement pourrait être assuré efficacement par les logeurs "sociaux" mais ils devraient être reconnus pour ce travail. Comment répondre à ce besoin d'une prise en charge globale face à de personnes qui présentent des difficultés multiples ?

### **Procès-verbaux des carrefours :**

<b>Annales du Carrefour « Habitat et Social » (Carrefour n°1)</b>
---

#### **Animatrice**

Geneviève Longrée (Aide Locative Namur)

#### **Rédacteur**

Eric Cornille (Habitat et Participation)

#### **Participants**

Paul Trigalet (Solidarités Nouvelles) – PT

Nadine Sturbelle (L' Autre « lieu ») – NS

Bernard Spinois (Quelque chose à faire) – BS

Catherine Delid (Conseillère au Cabinet de l'Emploi wallon) – CD

Philippe Samyns (Le Cortil) - PS

Eliana Costa Guerra (Ong Agora 21) – EC

J.-Cl. Cerisier (Assoc. des Habitants du « Chêne Houdier ») – JC

Loredana Marchi (Foyer Dar al Amal) – LM

Annie Dubreucq (Aide Locative Charleroi) – AD

A.-C. Rizzo (Relogeas, Transit 77) - AR

#### **Objet du Carrefour**

Quel intermédiaire social pour un logement de qualité ? Intérêt pour les initiatives centrées sur les capacités des usagers, réhabilitation/ rénovation : quelles synergies existent et que peut-on imaginer ?

Quelles caractéristiques pour quel type de personnes ?

Comment assurer une bonne gestion de logements ?

## Débats

BS intervient pour dire que le terrain a besoin de nouer des partenariats, entre autres avec les pouvoirs publics. Et d'ajouter qu'avec le précédent Ministre Wallon du Logement, Monsieur Taminiaux, les choses se passaient beaucoup mieux et que l'on a l'impression que l'actuel Ministre est en train de prendre une toute autre optique et de défaire tout ce qui a été mis en place par son prédécesseur.

CD répond que Monsieur Taminiaux avait la double compétence de l'Action sociale et du logement et que lors de cette législature-ci les compétences sont séparées. Elle ajoute par ailleurs que parler de « Partenariat » entre les associations et le Cabinet implique qu'il faut que chacun apporte quelque chose et pas que les pouvoirs publics soient juste là pour apporter des fonds financiers.

AD reprend l'idée que les compétences sont actuellement séparées et déclare : « On ne peut pas dissocier les gens et les briques ». Autant il est important qu'une synergie existe entre les personnes et les briques, elle insiste sur le fait qu'il devrait y avoir une réelle synergie entre le Logement et les Affaires sociales.

CD répond que Monsieur Daerden (actuel Ministre wallon du Logement), en tant que socialiste, se soucie de l'homme en premier lieu. Elle justifie la politique du Ministre par le fait qu'il dispose de la moitié du budget dont disposait Monsieur Taminiaux et, qu'en outre, l'actuel ministre est avant tout un gestionnaire financier.

CD rappelle que le Contrat d'Avenir Wallon s'est fixé comme première priorité de simplifier la vie des citoyens, par exemple dans la recherche de moyens pour disposer d'un logement. Le Ministre veut appliquer la logique du métier et que les acteurs soient identifier clairement en mettant sur pied des guichets multiservices.

Dans cette optique, « le ministre ne voudra pas ne pas encourager des besoins insatisfaits mais pas pour des choses que d'autres font déjà mieux ailleurs » explique CD.

JC intervient

PT Pour lui, il est essentiel de se centrer sur la capacité des usagers et donc de les impliquer pour qu'ils deviennent acteurs de leur relogement, comme à travers l'approche de Sans-abri Castor. Il cite également l'expérience des résidents permanents en Camping. C'est contraire à la réglementation mais ils sont acteurs et ils ne veulent pas de maisons préfabriquées que l'on met à leur disposition. PT rappelle que 25% des locataires précarisés doivent se tourner vers le logement privé et se retrouvent souvent face à des propriétaires qui profitent de la situation, font des garnis mal entretenus et gardent leur argent plutôt que de l'investir dans la rénovation de leurs biens.

PT ajoute que le secteur de l'aide aux personnes en difficultés de logements a peur du « Guichet Unique » car il se demande quelle solution il restera quand le guichet fermera ses portes, par exemple à un public plus turbulent et difficile comme celui des sans-abri.

« Il faut veiller à ne pas tout institutionnaliser » et PT craint que par là on étouffe tout un mouvement partant des capacités des gens, qui se base sur la volonté des acteurs de terrains.

CD revient sur le terme de « partenariat » et précise sa pensée à ce sujet. Elle exprime la différence qu'il y a entre recherche de subsides et un véritable échange, le développement d'un travail en synergie, en symbiose. Pour préciser encore son point de vue, CD prend

l'exemple des AIS pour illustrer son propos : le social doit rapporter quelque chose. Il faut voir que l'argent que l'on injecte dans les AIS rapporte : 3 millions pour le relogement de trois familles lui semble très peu rentable. Il y a la nécessité d'avoir du social qui aboutisse et que le social rapporte sur le terrain.

Elle revient aussi sur la question des campings et affirme que le politique accepte ce mode de logement « sauf s'il les personnes se trouvent dans des situations dangereuses ». Et priorité sera donc donnée aux campings en zones inondables.

EC intervient pour proposer, plutôt que de se poser la question du type d'intermédiaire pour l'accès au logement, de se pencher sur la question du cadre de négociation.

Il existe des initiatives de bases et il semble qu'il y ait des difficultés d'accéder au politique et à ceux qui sont susceptibles de modifier le cadre de travail. Au Brésil, elle explique que un cadre de négociation a été mis en place via un Conseil qui réunit les pouvoirs publics, des associations, des institutions privées, des habitants,... Il s'agit de réunions mensuelles ou bimensuelles qui permettent à tous de confronter leurs points de vue. Parfois, certains se plaignent que les autorités ne mettent pas en place les décisions prises en Conseil mais ça à le mérite de connaître les positions de chacun.

BS intervient pour dire que si les services devaient aller voir le Ministre du logement, ils iraient pour lui demander des subsides, de moyens pour faire du logement. Mais au niveau des services, ils feraient en plus du social et de l'accompagnement.

Le terrain, avec son savoir-faire, se chargerait donc de combiner les deux aspects si on lui en donne les moyens.

En outre, BS explique que la rénovation via les OISP coûte moins cher qu'une rénovation classique.

CD répond d'emblée qu'il s'agit là d'un argument qu'il s'agit de développer auprès du Ministre, chiffres à l'appui qui serait susceptible de le convaincre.

BS insiste sur le savoir-faire acquis et aussi sur le fait que l'associatif à des arguments et le moyen de convaincre des propriétaires d'immeubles à l'abandon de leur céder un bâtiment gratuitement pour une période déterminée moyennant sa rénovation et son entretien. Cela permet d'éviter au politique, qui est mal à l'aise face à la réquisition d'immeubles à l'abandon et ça favorise la rénovation, l'entretien et la revitalisation d'immeubles délabrés. Le social a une capacité de négociation et une carte à jouer à ce niveau.

BS comprend que, pour le politique, il s'agit toutefois d'un travail de contrôle supplémentaire sur les associations que si c'était des institutions publiques qui prenaient ça en charge.

AR intervient pour dire que les associations sont vigilantes à ne pas utiliser les deniers publics n'importe comment, mais bien qu'ils apportent une plus value réelle à la Société. Un des savoir-faire des associations comme la sienne (Relogeas) est d'offrir un « service après-vente » qui maintient et entretient les biens rénovés pour que l'investissement puisse servir sur la durée. Mais les services ont besoin de l'impulsion de démarrage. L'accompagnement social est un point fort qui permet de responsabiliser le locataire mais aussi de lui procurer une éducation à la citoyenneté.

JC intervient

PT revient sur la proposition de CD du « donnant-donnant » et il ajoute que Monsieur Di Rupo parlait d'en arriver à passer des contrats avec les associations. PT déclare que le secteur est pour des contrats et pour l'échange réciproque.

Dans le contrat qui pourrait être transmis à proposition, contrat qui ait une rentabilité, PT voit deux volets d'impacts : les briques et les gens. Au niveau des briques, il cite le respect des normes en vigueur et la mise en conformité d'un parc locatif vétuste et la participation à la lutte contre les logements inoccupés. En ce qui concerne les gens, il cite trois aspects : une aide à la resocialisation, voire aller vers une insertion socioprofessionnelle et une analyse des pratiques en terme de reproductibilité et de transposabilité.

Il souligne par ailleurs, le développement des baux à rénovation, contrairement à ce que Eric Cornille annonçait dans son introduction en matinée. Il pense que c'est important que l'associatif prenne en charge et s'implique à ce niveau.

DC intervient pour dire qu'il faut aussi aller à la recherche de subventions du côté européen. Elle revendique d'ailleurs la création de projets « logements » qui soient éligibles au niveau européen.

JC dit qu'une source de financement pour alimenter les projets pourrait être la taxation Tobin sur les mouvements d'argent et les transactions financières.

AD marque son inquiétude par rapport aux projets du Ministre Daerden. L'Aide Locative est déficitaire au niveau financier malgré une vigilance à toutes les étapes. Elle ajoute toutefois que si on prend en compte la dimension sociale du travail mené, l'initiative est largement en positif. Elle constate, que dans le social, on compte rare ce qu'on rapporte. En 20 ans, les situations auxquelles il faut faire face sont de plus en plus difficiles et complexes et la situation globale s'est dégradée. Avant, l'Aide Locative ne rencontrait des gens qui n'avaient (presque) que le problème d'être une famille nombreuse et d'éprouver des difficultés pour se loger du fait du prix des loyers et de la rareté des logements de grande dimension. Actuellement, il faut faire face à bien d'autres difficultés supplémentaires, d'où l'importance de l'accompagnement et, dans le contexte actuel, d'une évaluation de cet accompagnement pour compléter l'approche purement financière (évaluation d'impact global sur l'environnement et la société).

CD dit qu'entre le politique et le terrain, il y a deux visions très différentes.

Pour EC, il faudrait travailler sur des indicateurs pour évaluer les actions menées par les associations. Elle explique que des indicateurs de richesse de campagne ont été mis au point. Elle donne l'exemple de l'éducation au niveau de l'automobile et qu'une étude a été menée pour évaluer les coûts qui ont été évités grâce à la campagne.

## Annales du Carrefour « Aspects juridiques et financiers » (Carrefour n°2)

**Animateur :**

David Praile (Solidarités Nouvelles)

**Rédacteur :**

Patrick Sénéart (Habitat et Participation)

## **Participants :**

Cesare Ottolini, Habitat International Coalition ; Philippe Debry, Habitat et Participation ; Maxime Pirotte, Cabinet du Ministre Thierry Detienne ; Annik Collet, Habitat Service ; David Praile, Solidarités Nouvelles-Médiation paritaire du logement-Sans Abri Castor

## **Remarques préliminaires**

Vu le petit nombre de participants le travail réalisé dans cet atelier s'est structuré autour des expériences d'Habitat Service (fiche 8), de la Médiation paritaire du logement (fiche 14) de Sans-Abri Castor (fiche 18) et de l'expérience italienne de Coopérative à propriété collective (fiche 30). Les quelques propositions faites sont donc non exhaustives.

Le peu de représentants d'organismes participants à cet atelier pose question. En effet, cet atelier était une bonne occasion de débattre avec un représentant du Ministre des affaires sociales et de proposer des solutions concernant des aspects concrets, souvent abordés lorsque l'on évoque les difficultés rencontrées, que sont le manque de subsides et/ou certains aspects législatifs.

## **Le bail glissant (Habitat Service)**

Le bail glissant est un service gratuit de location à l'essai. Dans un premier temps l'association loue un logement qu'elle sous-loue en accord avec le propriétaire. Après quelques mois le sous-locataire reprend le bail à son nom (glissement).

C'est un service complémentaire aux Agences Immobilières Sociales.

Exemples de freins : le montant élevé des loyers dans le secteur privé et les préjugés de certains propriétaires par rapport au statut social des bénéficiaires.

## **Propositions :**

- Donner une « sécurité juridique » au système. Actuellement rien n'est prévu légalement dans le cas du non respect de la clause de « glissement » par le sous-locataire et/ou par le propriétaire.
- Mandater officiellement l'association afin de légitimer son action et lui permettre d'avoir accès aux subsides octroyés aux associations de promotion du logement (prévus par le Code wallon du logement).
- L'octroi d'incitants financiers (par exemple : diminution du précompte immobilier,...) par les pouvoirs publics comme les Communes et la Région wallonne – qui pourraient agir en partenariat- contribuerait à la réduction du montant des loyers.

## **Le bail à réhabilitation (Sans Abri Castor)**

Bail légal dans lequel il est fait état de la réhabilitation du logement par les locataires. C'est un outil de réinsertion sociale pour public défavorisé. Constat : les expériences menées ont montré la difficulté de concrétiser ce système et ce pour plusieurs raisons dont, notamment, en ce qui concerne la négociation de contrat par les personnes défavorisées et l'écart entre les capacités du public cible et les exigences techniques.

### Propositions :

- Permettre aux bénéficiaires d'acquérir les capacités techniques demandée pour le travail de réhabilitation, via par exemple une préformation.
- Adapter l'encadrement en fonction de cette acquisition.

### **La Coopérative à propriété collective (Italie)**

Coopérative de « migrants », qui, entre autres, achète des terrains en partie subventionné par l'Etat et sur base d'un partenariat entre partenaires publics et privés, et permet la participation de ses membres à la conception et à la construction de leur habitat. Ces derniers sont « acteurs de leur logement ». Les propriétés collectives appartiennent à la coopérative et sont louées à ses adhérents avec un « loyer d'usufruit ». Le racisme et la frilosité des financeurs par rapport à l'engagement de fonds pour ce genre d'expériences, sont quelques uns des freins existants.

### Propositions :

- Favoriser l'accès à la propriété de la terre aux personnes défavorisées.
- Permettre l'accès au crédit pour des personnes d'origine étrangères, Promouvoir la participation et l'engagement des personnes dans de telles expériences

### **Le rôle de la médiation**

La médiation permet aux personnes, qui le souhaitent, de « s'arranger » afin d'éviter d'en arriver à remettre la gestion de leur problème entre les mains de la justice. Habitat Service en fait à priori (prévention) car il y a création d'un climat positif entre locataire et propriétaire. La Médiation paritaire en matière de logement (partenariat entre plusieurs acteurs du logement à Charleroi) en fait à posteriori.

### **Le rôle des pouvoirs publics**

### Propositions :

- Adapter la loi sur les marchés publics et permettre l'instauration de clauses sociales dans les marchés publics afin de permettre aux entreprises sociales d'avoir un meilleur accès aux marchés publics, sans entrer en concurrence déloyale. En Italie, la loi sur les coopératives donne priorité à ces dernières pour certains marchés.
- Mise en place d'incitants et/ou amélioration de ce qui existe, comme par exemple :
  - ✓ Les ADEL en Région wallonne. Actuellement les délais sont assez long entre la demande et l'octroi. Ce qui peut avoir un effet déstabilisant lors de la réception d'une grosse somme d'argent ou encore si la prime n'est pas octroyée alors que la personne a engagé la dépense.
  - ✓ Un subside au loyer devrait être envisagé.
  - ✓ Promotion en Région wallonne du Fonds de garantie locative (Bruxelles et Charleroi).
  - ✓ Diminution du précompte immobilier. Pour les logements sociaux réduction de la part du précompte qui revient à la Région wallonne. L'Agence Immobilière Sociale de la commune de Jette (Bruxelles) propose une réduction du

précompte immobilier aux propriétaires. Cet avantage fiscal pour les propriétaires représente un atout pour la négociation des loyers à la baisse.

### **Le rôle et la reconnaissance des acteurs**

#### Propositions :

- Reconnaissance par les pouvoirs publics du rôle des initiatives novatrices.
- Octroyer des subsides publics aux initiatives, mais sans nécessairement l'accompagner d'un retrait des pouvoirs publics des missions remplies par les organes subsidiés.
- Reconnaissance du rôle du conflit et de la confrontation comme apport.

### **Le droit européen au logement**

#### Constat :

Il y a une crise sociale permanente de l'accès au logement de qualité dans la majorité des pays de l'Union européenne. Les pouvoirs publics sont apparemment incapables de relancer l'offre de logement.

#### Propositions :

- La reconnaissance du logement comme un service d'intérêt général public.
- Que le logement devienne une compétence européenne (exemples de quelques conséquences : la disposition de fonds structurels ; la diminution de la TVA ; la valorisation de la participation ; ...).
- Soutien par l'Europe de la mise en réseau des associations qui promeuvent le droit au logement.

## **Annales du Carrefour « Participation et lien social » (Carrefour n°3)**

#### **Animateur :**

Patrick Bodart (Periferia)

#### **Rédacteur :**

Marc Clepkens (Habitat et Participation)

#### **Participants :**

Paul Preud'homme, M-Christine Nielot, Anik Rausiw, Alain Harford, Evelyne Cuvelier, Delphine Duchateau, Ana Larrègle, Marie-Noëlle de Schoutherte, Paul De Smet, Nicolas Gounaropoulos, Marianne Block, Marie-Claude Chainaye, Michel Villan.

#### **Remarques préliminaires :**

Le nombre important de participants (13) a rendu difficile le travail de synthèse. Celle-ci reste relativement large et peu approfondie. Dans ce contexte, nous avons choisi d'insérer au sein de la synthèse des interventions des participants, celles-ci étant le cœur du carrefour.

Les premières interventions expriment la perception de la perte, l'absence de liens dans différents domaines (chez les personnes qui entre en contact avec les différents services, chez les intervenants au sein de ces services, etc...). S'en suit une multitude d'autres perceptions quant au lien et à la participation.

Face à l'évocation de ces différentes situations et perceptions, nous avons interpellé les participants en leur demandant de leur point de vue les pourquoi de ces situations. Il ne s'agissait pas de trouver le lien de cause à effet qui fait vérité, mais bien d'identifier tout un éventail de causes et d'identifier en final les perceptions récurrents et/ou contradictoires.

### La perte et/ou l'absence de liens

- « ... une maman nous arrive parce qu'elle est en perte de lien ... »
- « ... il y a un cloisonnement des liens entre intervenant aussi ... »
- « ... en politique, cela s'exprime par des gestions parcellaires des situations... »

### Les causes de cette disparition

- « ... la disparition progressive du réseau, le changement fréquent de région qui détruit les racines ... »
- « ... la sectoralité ... »
- « ... la concurrence fait que l'on veut garder son public... »
- « ... les raisons financières qui renvoient aux dispositifs publics »
- « ... une société d'experts qui fait penser qu'on est le meilleur ... »

### Les rôles du lien

- « Il faut recréer du lien pour faire quelque chose de durable »
- « L'absence de lien favorise la non intégration de la norme »

### Un premier constat :

Lorsque l'on parle de lien social, la majorité s'accorde pour dire qu'il est en disparition. Ce point de vue admis par la majorité risque, si nous ne le questionnons pas, de masquer les nouvelles formes de liens sociaux au sein de nos sociétés. En effet, qu'en serait-il si nous posions la question non du point de vue de sa disparition mais de son évolution ?

Une découverte qu'il reste à faire assurément !

### Quelques pistes cependant :

Le travail social de celui qui sait vers celui qui ne sait pas laisserait place progressivement à « L'échange d'expériences »

Celui-ci nécessite la création d'outils à des fins de transmissions.

Cette façon de faire nécessite « d'identifier l'utilité concrète de l'échange ». Il questionne nos professionnalismes en termes de méthodes, de participation, de programme et d'évaluation.

### En conclusion :

Echanger des expériences ne signifie pas perdre son professionnalisme mais le faire évoluer. Face à ce qui nous apparaît à nous autres professionnelles de l'intervention, comme la perte de liens sociaux, l'échange d'expérience restitue une place aux personnes que nous rencontrons avec leur vécu de liens. Il ne s'agit plus de réparer ou de guérir une perte, mais

d'accompagner une altérité du lien. Une tout autre perspective qui nous permettra peut-être de sortir de notre schéma de toute puissance.

## Synthèse de la journée

Il nous semblerait abusif de vouloir tirer une synthèse de l'ensemble de cette journée. Nous contenterons de rassembler les diverses remarques émises par les personnes qui ont pris la parole au moment de cette synthèse.

### **Animateur / Modérateur :**

Paul Maréchal (Fondation Roi Baudouin)

### **Rapporteur :**

Pascale Thys (Habitat et Participation)

### **Participants :**

L'ensemble des participants à cette journée ainsi que Monsieur Detienne. On remarquera que certains participants sont partis en cours de journée parce qu'ils espéraient rencontrer les responsables politique bruxellois également.

### Les questions-clés (selon Monsieur Maréchal)

1. Pour ce qui est du droit au logement, si l'on prône un droit à la participation, qu'en est-il d'un droit à la non-participation ?
2. En ce qui concerne les relations entre pouvoirs publics et associations, on nous dit qu'une trop grande institutionnalisation créerait une perte d'initiative. Faut-il entamer un « contrat » et comment l'évaluer ? Comme réaliser le partage d'expériences et la mise en réseaux ?
3. Quels sont les instruments politiques / financiers et juridiques qui seraient les plus adéquats pour soutenir ces pratiques innovantes ?

### Les grands axes du débats étaient :

- Le droit au logement est une question individuelle face à laquelle on met en place des réponses collectives. Comment appliquer le droit au logement de manière plus individualisée ?
- Comment faire en sorte que les pouvoirs publics puissent être plus en phase avec les initiatives innovantes en gardant une souplesse suffisante pour innover tout en sécurisant les acteurs de l'innovation ?
- Quelle est la place de la dimension qualitative dans les rapports ? Il faut s'éloigner de l'arbitraire en introduisant des indicateurs qualitatifs sur un mode contradictoire. Nous avons besoin de méthode pour y arriver ? Comment éviter les coûts sociétaux et inventer une ingénierie sociale « inverse », une macro-économie appliquée à cette approche plus qualitative et en phase avec une macro-sociologie ?
- Le politique ne perçoit pas toujours suffisamment la spécificité des approches innovantes et pourrait penser que « tous font la même chose ».

- Comment décloisonner les services publics ?
- Il manque des lieux de débat et de travail en partenariat, y compris des lieux de parole pour les « bénéficiaires » des projets. Pour éviter que des bruits « de couloir » perturbateurs ne se propagent pas trop facilement, il faudrait davantage de lieux d'échange comme celui de ce jour.

---

# Colloque sur le logement, outil de cohésion sociale (24-25/09/01)

---

Suite à la réalisation de cet inventaire de pratiques innovantes, nous avons été contacté par les organisateurs d'un colloque européen à Liège : « Le logement, outil de cohésion sociale ». Ce fut l'occasion de présenter, slides à l'appui, les premiers éléments de réflexion suite à notre travail. Les pages qui suivent sont celles qui ont été distribuées aux participants de ces journées européennes. Notre communication de 15 minutes s'est déroulées le lundi 24 septembre 2001 au Palais des Congrès à Liège.

---

ATELIER 2 – SAMEDI 24 SEPTEMBRE 2001

**Inventaire de pratiques innovantes  
en matière de lutte contre l'exclusion sociale  
via le logement et l'insertion socio-professionnelle  
(Habitat et Participation – 2001)**

---

*« L'innovation sociale c'est : « le produit d'une initiative individuelle ou collective, en vue de satisfaire un besoin, d'inventer une pratique, de résoudre des points de blocage pour lesquels les systèmes traditionnels ou les normes établies n'apportent pas de réponse satisfaisante. Il s'agit de conduire un processus de changement, de transformation du territoire et de ses habitants.*

*On examine alors la capacité du terrain à faire émerger des transformations, c'est-à-dire des actions spontanées, visant à répondre directement à des besoins ressentis localement et se traduisant par le montage de projets « sur mesure », épousant cette demande. »*

*(J. Lorthiois « Le diagnostic local des ressources »)*

En 2001, nous avons réalisé un inventaire de pratiques innovantes pour le Ministre des Affaires Sociales et de la Santé en Région wallonne (Belgique). Cet inventaire présente 31 fiches d'expériences : 20 belges et 11 à l'étranger. L'originalité a été l'objectif poursuivi :

1. Réaliser un **produit** (fiches) en mettant tous les acteurs du projet autour de la table, y compris les bénéficiaires de l'expérience, et en leur permettant, grâce à des outils spécifiques, de débattre des obstacles, de proposer une auto-évaluation du projet.
2. Lancer un **processus** avec ces personnes, processus qui est passé par une journée de rencontre entre ces expériences et les pouvoirs publics pour identifier les freins et les propositions concrètes (17/09/2001).

Pour cette rencontre internationale, nous pensons utile de retirer de ce travail les analyses suivantes :

- Les concepts d'innovation, de participation et de partenariat
- L'analyse d'une expérience alliant logement et insertion socio-professionnelle
- Les propositions concrètes formulées lors de la journée finale

## 1. Concepts d'innovation, de participation et de partenariat

L'innovation sociale ou la pratique innovante est difficile à délimiter. Voici quelques pistes de réflexion pour nourrir ce colloque :

De la définition ci-dessus de J. Lorthiois, on peut retenir :

- *L'innovation sociale répond à un besoin pour lequel les systèmes traditionnels sont en absence de réponse ;*
- *L'innovation doit mener à un processus de changement durable.*

Lorsque nous avons posé cette question aux opérateurs de terrain, ils nous ont dit que, pour eux, la pratique était innovante lorsque :

- *il s'agit de pratiques originales, qui sortent de l'ordinaire, inattendues;*
- *cette pratique comprend une dimension participative ;*
- *l'on travaille avec le public le plus compliqué ;*
- *l'on tient compte des contraintes du marché ;*
- *le bénéficiaire est partie prenante dans l'ELABORATION du projet ;*
- *il y a changement ou réflexion sur des changements par rapport aux conditions de travail ;*
- *cela favorise l'affiliation (cela recrée du lien au niveau d'un parcours personnel) ;*
- *c'est inconnu, non-connu.*

Bref, deux autres idées-clés peuvent s'ajouter ici :

- *L'innovation a avoir avec la participation des bénéficiaires des projets, participation qui est à la base de la réactivation du lien social.*
- *Innover, c'est faire intervenir divers acteurs dont le marché. L'innovation doit avoir une dimension effective, concrète, dans la réalité.*

La participation des bénéficiaires s'est avérée encore plus difficile à traiter comme critère de sélection des expériences. La participation est devenue pour les associations un incontournable pour être reconnues ou pour obtenir certains subsides. Bref, tout le monde dit faire de la participation. Au vu des expériences rencontrées, deux réflexions-clés semblent émerger .

- **S'il existe un droit à participer, il doit aussi exister un droit à la non participation : avoir le droit d'être pris en charge pour pouvoir à terme reprendre pied dans la vie.**
- **Vouloir faire participer les gens implique leur laisser une véritable marge de manœuvre décisionnelle dans les projets qu'ils veulent développer.** Un travailleur de

terrain nous disait : « *mon problème n'est pas de créer de nouvelles initiatives, mais d'arriver à suivre le mouvement car ils ont plein d'idées* ».

Ces débats sur la participation ont également amené les participants à donner leurs avis sur un autre thème de ce colloque : le **partenariat**. Ici également, deux idées nous semblent pouvoir faire avancer la réflexion :

- **Le partenariat réussi est très riche, mais les conditions pour sa mise en œuvre sont difficiles.** Les associations sont le plus souvent en rivalité sur le terrain et, au mieux, même si elles partagent les mêmes valeurs, elles ont toujours des modes de fonctionnement légèrement différents du voisin. Certaines associations imaginent la mise sur pied de « protocoles de partenariat ».
- **Les partenariats sont souvent mis en place pour améliorer les transversalités, mais d'autres problèmes surgissent alors.** Une des participantes à la journée finale soulignait de manière pertinente : « *depuis qu'on a mis en place la transversalité, plus personne ne se sent responsable de rien.* »

## **2. Etude de cas : « La Maison » : un logement de transit et d'insertion prioritairement pour les stagiaires d'une Entreprise de Formation par le Travail**

### **Le projet en quelques mots :**

Une entreprise de formation par le travail – Le CORTIL - se rend compte que beaucoup de ses stagiaires « placés » décrochent avant la fin de la formation et se retrouvent dès lors sans emploi. L'idée est alors de créer « La Maison », association qui va s'occuper d'opérations de rénovation de logements et de l'accompagnement social de ses locataires qui sont prioritairement les stagiaires.

Cette sécurité du logement a permis de réduire les décrochages scolaires. C'est un lieu où ils peuvent reprendre confiance en eux, apprendre à gérer un budget, mettre en ordre des situations administratives litigieuses, apprendre à s'occuper de leur logement. « *Ici, je suis libre, je peux me débrouiller, me retrouver. J'ai ma porte, ma clef, je suis chez moi !* » « *Avec tous ces aller-retour que je dois faire, c'est presque un plein temps qu'il faudrait pour mettre en ordre mes papiers* ».

C'est aussi l'occasion de lancer de nouveaux chantiers en bâtiment et de donner un vrai chantier de travail aux stagiaires en formation. Le professeur de pratique professionnelle dit : « *le travail sur chantier réel, quoi qu'ayant des désavantages sous certains aspects, donne plus de sens au travail réalisé par les élèves qui savent que ce qu'ils font va rester et non être démolie une fois le travail accompli.* » « *la personne vit là, se nourrit, va en formation la journée, peut avoir des loisirs,... mais doit aussi gérer son budget.* »

### **Éléments de réflexion quant à cette expérience :**

- Ces logements d'insertion ou de transit sont clairement identifiés légalement comme une étape pour les personnes en difficulté. Or, plusieurs disent « *c'est difficile d'envisager de quitter le logement parce qu'il est impossible de trouver un appartement de cette qualité au prix qu'on paie* » (loyer de 4267 FB pour un minimexé isolé, soit environ 106 euros par mois). **Comment passer du temporaire au définitif avec des logements de ce type**

**? L'insertion est-elle « durable » ? Ces personnes établissent le plus souvent un nouveau lien social avec l'entourage direct (travailleurs sociaux), mais comment passer au retissage du lien social avec un cercle plus large ?**

- Le responsable signale : « *selon la législation belge (arrêté sur le logement d'insertion ou de transit), il faut employer deux personnes à temps plein pour avoir droit à un subside de fonctionnement. La Maison n'atteint pas ce niveau* ». Ceci pose clairement **la question du soutien à l'innovation sociale** : la création de nouvelles pratiques, de nouveaux métiers ou l'usage de pratiques existantes de manière non conventionnelle nécessite des soutiens financiers et juridiques. Mais une institutionnalisation de ces innovations reviendrait souvent à tuer la dynamique. Les personnes présentes à la journée finale souhaitent que soient créés des espaces d'innovation, mais que ces projets soient régulièrement évalués avec des critères quantifiables et hors pressions.
- Le responsable dit encore : « *des interrogations planent quand à la possibilité de pouvoir encore continuer les opérations de rénovation vu la nouvelle Loi sur les Marchés publics* ». A nouveau l'on constate des difficultés juridiques. Il nous semble qu'il est évident que ce type de problème ne peut avoir de solutions micro, mais à un niveau plus large de la société. Des problématiques comme les marchés publics et la concurrence déloyale devraient être abordés avec l'ensemble des partenaires concernés, y compris **le partenaire économique** (par exemple, en Belgique, l'Union des Entreprises ou l'Union des Classes Moyennes).

### **3. Propositions concrètes formulées lors de la journée finale**

---

Face aux nombreux freins et nombreuses questions posées lors de ce travail ainsi que durant la journée finale, les participants aux trois ateliers ont émis les souhaits suivants adressés aux pouvoirs publics :

1. **Créer des instances de coordination** plutôt que de nouvelles structures. Ces coordinations demandent à être initiées, que leur survie soit assurée, qu'elles soient évaluées régulièrement (ex : relais social à Charleroi et Liège).
2. **Développer des contrats durables entre pouvoirs publics et secteur associatif**. Ces contrats devraient permettre aux deux parties de se sentir des partenaires à égalité. (*Lors d'une autre rencontre, une personne estimait que la définition du partenariat réel est quand chaque partenaire a la liberté de pouvoir dire non à l'autre sans qu'il lui en coûte*).
3. Développer des **méthodes pour quantifier l'apport social des projets innovants** en concertation avec le terrain (définir des critères et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs propres à ce type de projet).
4. Créer des **espaces d'innovation** qui tiennent compte des nouvelles problématiques de société (voir ci-dessus).
5. Favoriser **la dimension interculturelle et intergénérationnelle** des projets (cfr Inventaire : « habitat kangourou : une famille qui vit avec une personne âgée » « L'autre lieu : des peuls qui vivent avec une personne seule » « Le Balloir » ...) parce que ces dimensions sont des facteurs de cohésion sociale.

6. Favoriser la **participation des « bénéficiaires »** en partant du point de vue que les gens ont une légitimité par rapport à leur expérience pour apporter des réponses auxquels un travailleur sociale ne penserait pas forcément.
7. Pour les **marchés publics**, ne pourrait-on pas établir des conventions de partenariat avec certains opérateurs ? (ex : commune fournit des matériaux, les clauses sociales,...)
8. **Faire avancer le droit au logement au niveau européen** pour pouvoir développer certaines politiques d'aide, comme la réduction des taux de TVA en matière de construction de certains types de logement.
9. **Mettre en place un observatoire des pratiques innovantes en Europe**. Cet observatoire devrait permettre de collecter les initiatives, des les analyser, de mettre en réseau les opérateurs de terrain, de favoriser l'appropriation de certaines expériences innovantes dans un autre contexte.

Selon les responsables politiques présents lors de cette journée finale, le défi serait donc :

*Comment faire en sorte que les pouvoirs publics soient plus en phase avec les initiatives innovantes tout en gardant la souplesse suffisante pour continuer à innover tout en sécurisant les gens ?*